

Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken

–

Aktuelle Situation und Perspektiven

Determination of economic value in libraries – Current Situation
and future perspectives

Bachelorarbeit im Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement
An der Hochschule der Medien

Vorgelegt von Pia Ludwig

am

14. April 2014

Überarbeitete Version vom 26. September 2014

Erstprüferin: Prof. Cornelia Vonhof

Zweitprüfer: Prof. Dr. Martin Götz

Eidesstattliche Versicherung

Hiermit versichere ich, Pia Ludwig, an Eides Statt, dass ich die vorliegende Bachelorarbeit mit dem Titel „*Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken – Aktuelle Situation und Perspektiven*“ selbständig und ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Die Stellen der Arbeit, die dem Wortlaut oder dem Sinne nach anderen Werken entnommen wurden, sind in jedem Fall unter Angabe der Quelle kenntlich gemacht. Die Arbeit ist noch nicht veröffentlicht oder in anderer Form als Prüfungsleistung vorgelegt worden.

Ich habe die Bedeutung der eidesstattlichen Versicherung und prüfungsrechtlichen Folgen unter Beachtung von § 26 Abs. 2 der Bachelor-SPO (6-Semester) bzw. § 23 Abs. 2 der Bachelor-SPO (7-Semester) sowie § 19 Abs. 2 der Master-SPO der Hochschule der Medien Stuttgart, sowie die strafrechtlichen Folgen (siehe unten) einer unrichtigen oder unvollständigen eidesstattlichen Versicherung zur Kenntnis genommen.

Auszug aus dem Strafgesetzbuch (StGB)

§ 156 StGB ! Falsche Versicherung an Eides Statt

Wer von einer zur Abnahme einer Versicherung an Eides Statt zuständigen Behörde eine solche Versicherung falsch abgibt oder unter Berufung auf eine solche Versicherung falsch aussagt, wird mit Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren oder mit Geldstrafe bestraft.

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift

Abstract

Deutsche Kurzfassung

Bibliotheken versuchen auf viele verschiedene Arten zu zeigen, was Sie für ihr Umfeld leisten können. Die Bestimmung des ökonomischen Werts ist eine davon. Ob der Vielfalt ist es interessant zu sehen, wo die Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken aktuell steht und wie ihre Perspektiven für die Zukunft sind. Sowohl die aktuelle Situation als auch die Perspektiven werden anhand der aktuell vorhandenen Literatur beurteilt. Dazu zählen auch Projektberichte aktueller Studien zur Bestimmung des ökonomischen Werts.

Terminologie und Methodologie zu diesem Thema sind sehr komplex. Die Beispiele bestätigen eine enorme Bandbreite von Vorgehensweisen auch innerhalb der Kategorie des ökonomischen Werts. Die Perspektiven der Bestimmung des ökonomischen sind verbunden mit der Standardisierung, der Nutzung der Studienergebnisse und mit der Wirkungsforschung in Bibliotheken. Sie lassen auch ein zukünftiges Interesse an der Bestimmung des ökonomischen Werts in Bibliotheken vermuten.

Schlagwörter: Ökonomischer Wert, Bibliotheken, Evaluation,

Englisches Abstract

There are many different ways for libraries to show what they can achieve for their environment. One of them is to identify their economic value. In consideration of this diversity, an evaluation of the current situation and the perspectives of the determination of the economic value in libraries is of interest. Both, the current situation, as well as the future prospects, will be rated by the relevant literature, including reports on up-to-date studies.

Terminology and methodology concerning this subject are quite complex. The current examples confirm a large scope of approaches even within the category of economic value. The future of assessing the economic value is connected to standardization, to the utilization of the research results and to impact-assessment. A future interest in the assessment of the economic value in libraries may be assumed.

Key words: economic value, library, evaluation

Abkürzungsverzeichnis

BIX	Bibliotheksindex
CS	Consumer Surplus
CV	Contingent Valuation Kontingente Bewertungsmethode
DBS	Deutsche Bibliotheksstatistik
dbv	Deutscher Bibliotheksverband
ETH	Eidgenössische Technische Hochschule
IFLA	International Federation of Library Associations
KNA	Kosten-Nutzen-Analyse
KNF	Kosten-Nutzen-Faktor
MPI	Martin Prosperity Institute
ROI	Return on Investment
TIB Hannover	Technische Informationsbibliothek Hannover
TPL	Toronto Public Library
UIUC	University of Illinois at Urbana-Champaign

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1	Linearer Zusammenhang von Input bis Impact, nach Brophy	S. 23
Abbildung 2	Neuer Begriffszusammenhang nach Poll	S. 27
Tabelle 1	Begriffsverständnis nach dem Entwurf von ISO 16439	S. 25
Tabelle 2	Mögliche Zuordnung von Marktpreise	S. 37
Tabelle 3	Mögliche Fragen in Zusammenhang mit einer CV-Befragung entnommen aus einer Studie der ETH-Zürich	S. 41
Tabelle 4	Vergleichswerte für den ROI der TLP	S. 44

Inhaltsverzeichnis

Abstract	1
Abkürzungsverzeichnis	3
Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	4
Inhaltsverzeichnis	5
1. Einleitung	7
2. Aufbau der Arbeit	9
3. Ausgangssituation	10
3.1 Bibliotheken und ihr Umfeld	10
3.1.1 Das Selbstbild der Bibliotheken	10
3.1.2 Das Umfeld der Bibliotheken	11
3.2 Warum Bibliotheken zeigen müssen was sie können	13
3.3 Wie Bibliotheken zeigen, was sie können – eine Annäherung	13
3.3.1 Quantitative und qualitative Verfahren	13
3.3.2 Die Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS) und der Bibliotheksindex (BIX)	14
3.3.3 Benutzerforschung	15
3.3.4 Markt- und Wettbewerbsanalysen	17
3.3.5 Wirkung von Bibliotheken und ihr Nachweis	18
3.3.5.1 Wirkung – ein Erklärungsversuch	19
3.3.5.2 Methoden zum Nachweis von Wirkung	20
4. Begrifflichkeiten rund um den ökonomischen Wert in Bibliotheken	22
4.1 Begriffsvielfalt und mögliche Zusammenhänge	22
4.2 Entwurf eines Begriffsverständnisses orientiert an ISO 16439	24
4.2.1 Begriffsdefinitionen	25
4.2.2 Zusammenhänge der Begriffe	26
4.3 Der ökonomische Wert – ein Definitionsversuch	28
5. Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken – Aktuelle Situation	31
5. 1 Ansätze und Methoden zur Bestimmung des ökonomischen Werts	32
5.1.1 Return on Investment	32
5.1.2 Kosten-Nutzen-Analyse (KNA)	35
5.1.3 Ansätze für die Identifikation monetärer Werte in Bibliotheken ..	36
5.1.3.1 Unterstellung von Marktpreisen	36
5.1.3.2 Consumer Surplus (CS)	38

5.1.4 Contingent Valuation	39
5. 2 Aktuelle Beispielstudien	42
5.2.1 Toronto Public Library – Return on Investment.....	43
5.2.2 Stadtbibliotheken Bad Oldesloe und Wedel – Kosten-Nutzen-Analyse	45
5.2.3 ETH-Bibliothek Zürich – Contigent Valuation.....	48
5.2.4 Weitere aktuelle Beispielstudien zur Bestimmung des ökonomischen Werts.....	51
5.3 Diskussion zur aktuellen Situation der Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken.....	52
6 Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken – Perspektiven..	55
6.1 Standardisierung	55
6.1.1 Facetten der Standardisierung	56
6.1.2 Vergleichbarkeit als zentraler Zugewinn durch Standardisierung	57
6.1.3 Verdeutlichung aktueller Tendenzen anhand von Beispielen.....	59
6.2 Auswirkungen der Bestimmung des ökonomischen Werts.....	60
6.2.1 Nutzung des ökonomischen Werts in der Kommunikation nach außen	61
6.2.2 Bibliotheksinterne Nutzung des ökonomischen Werts.....	62
6. 3 Der ökonomische Wert als Teil umfassender Evaluationen von Bibliotheken.....	63
7 Fazit.....	66
Quellenverzeichnis.....	69

1. Einleitung

Seit dem Jahr 2011 veröffentlicht der Deutsche Bibliotheksverband e. V. (dbv) jährlich zur Kampagne „Treffpunkt Bibliothek“ einen kurzen Imagefilm für Bibliotheken.

Im ersten Jahr wurde in einem animierten Kurzfilm das große Angebotsspektrum der Bibliotheken veranschaulicht.¹ Im Jahr 2012 trafen sich unter einer Brücke zufällig verschiedene Menschen und bauten einen traumhaften Ort aus mit Büchern bestückten Regalen, mit Musik und Platz für jeden. Es wurde ein „Traum-Ort“ geschaffen und am Ende darauf hingewiesen, dass dieser Ort schon längst existiert. Nämlich überall dort, wo es auch Bibliotheken gibt.²

2013 wurde dann – unter dem Titel „Eine Hymne“ - gesungen. *„Büchernahrung, neues Land, Bibliothek und Sachverstand“*,³ so heißt es im Refrain. Vom *„echten Ohrwurm mit qualitätsvollem Gesang“* bis hin zu *„Aber das hier geht ja gar nicht!“* reichten die Meinungen zu diesem Spot.⁴ Auch in den Vorlesungssälen entbrannten kurz nach Veröffentlichung des Films heiße Diskussionen über den Gehalt solcher Initiativen.

Diese Videos sind sicherlich eine kreative Idee Bibliotheken in der Öffentlichkeit zu präsentieren. Über ihren Sinn und Unsinn lässt sich, wie man an den Kommentaren auf der You-Tube-Seite des Videos unschwer erkennen kann, vortrefflich streiten. Unbestreitbar ist aber, dass sie in jedem Fall Emotionen auslösen.

Neben derlei Imagekampagnen gibt es auch weitaus sachlichere Ansätze darzustellen, wofür Bibliotheken stehen und was sie leisten.

¹ Vgl. Deutscher Bibliotheksverband e.V. (2011): ABC – ein Webclip zu Bibliotheken.

² Vgl. Deutscher Bibliotheksverband e.V. (2012): Der Erfolg einer Idee

³ Deutscher Bibliotheksverband e.V. (2013): Eine Hymne.

⁴ dbv Bibliothekskanal (2013): Eine Hymne.

Der IFLA Trendreport 2013, welcher auf bestehenden Studien, Expertenmeinungen und Diskussionen basiert,⁵ zeigt fünf grundlegende Trends auf, die unser Informationsumfeld verändern werden. Sie reichen von den Neuerungen im Bereich der Informationswirtschaft, bis hin zur Veränderung des Zugangs zu Information durch neue Technologien.⁶ Die Trends geben Anhaltspunkte für zukünftige mögliche Positionen und Handlungsfeldern von Bibliotheken.⁷ Zudem sollen sie eine zukünftige, stetige Diskussion zur Rolle von Bibliotheken im sich wandelnden Umfeld anregen.⁸

Ein noch sehr viel konkreterer Ansatz zur Veranschaulichung dessen was Bibliotheken leisten können, ist die Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken.

„Ökonomisch“ das mutet sehr „betriebswirtschaftlich“ an und das mag in Zusammenhang mit Bibliotheken für manche immer noch befremdlich klingen.⁹ Doch ist hier tatsächlich Zurückhaltung geboten oder ist die Bestimmung des ökonomischen Werts eine aktuelle Möglichkeit, dem Rechtfertigungsdruck, dem Bibliotheken tagtäglich gegenüberstehen, angemessen zu begegnen? Und wie sieht die Zukunft der Bestimmung des ökonomischen Werts in Bibliotheken aus?

Diesen Fragen soll im Rahmen dieser Arbeit auf den Grund gegangen werden.

⁵ Vgl. International Federation of Library Associations (o.J.): *Riding the Waves or Caught in the Tide*, S. 15

⁶ Vgl. International Federation of Library Associations (o.J.): *Riding the Waves or Caught in the Tide*, S. 4 ff.

⁷ Vgl. ebd., S. 5 ff.

⁸ Vgl. ebd. S. 15

⁹ Vgl. Vönhof, C. (2012): *Die Bibliothek als Betrieb*, S. 269

2. Aufbau der Arbeit

Als Einstieg in das Thema „*Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken – Aktuelle Situation und Perspektiven*“ soll zunächst betrachtet werden, in welcher Lage sich die Bibliotheken derzeit befinden und wie sie dieser bisher begegnen. Es folgt eine Diskussion der wichtigsten Begrifflichkeiten zum Thema Wert- und Wirkungsforschung in Bibliotheken. Hier wird auch erläutert, wie die Begriffe im weiteren Verlauf der Arbeit genutzt werden und zu verstehen sind. Dann wird geklärt was unter dem „ökonomischen Wert“ zu verstehen ist und wie seine Berechnung erfolgen kann. Die Darstellung der möglichen Methoden und Ansätze soll dann zusammen mit einigen aktuellen Beispielen einen Überblick über den Status quo geben. In einem weiteren Block werden schließlich die Perspektiven der Bestimmung des ökonomischen Werts in Bibliotheken betrachtet. Dabei soll es nicht um eine Bewertung der verschiedenen statistischen Berechnungsverfahren im Detail gehen. Diese Aufgabe erfordert ein fundiertes betriebs- und volkswirtschaftliches Wissen und Beherrschen statistischer Methoden. Beides konnte in der Kürze der gegebenen Zeit nicht erworben werden. Die Bewertung muss daher an anderer Stelle stattfinden. Im Mittelpunkt der Betrachtung soll hingegen stehen, welche Erfahrungen mit bisherigen Wertbestimmungen auf Seiten der Bibliotheken zu verzeichnen sind und ob sich Tendenzen für die Nutzung dieser Wertbestimmung in der Bibliothekswelt abzeichnen.

Die Ergebnisse der Betrachtung werden in einem abschließenden Fazit nochmals zusammengefasst. Ziel dieser Arbeit ist es, einen Überblick zur aktuellen Situation der Bestimmung des ökonomischen Werts in Bibliotheken zu geben und eine Einschätzung ihrer zukünftigen Perspektiven zu treffen.

Wesentliches Arbeitsmittel ist die Literaturrecherche. Neben einschlägiger Fachliteratur werden insbesondere Projektberichte und Beispielstudien als Quellen herangezogen. Von einer Umfrage zu diesem Thema im Bibliotheksumfeld wird abgesehen. Dies würde den zeitlichen Rahmen dieser Arbeit überschreiten. Auf eine Beschränkung auf einen bestimmten Bibliothekstyp wird zugunsten von Aktualität und Vielseitigkeit verzichtet.

3. Ausgangssituation

3.1 Bibliotheken und ihr Umfeld

Bibliotheken stehen unter einem andauernden Legitimationsdruck.¹⁰ Hier geht es ihnen wie anderen Non-Profit-Einrichtungen.¹¹ Die Gründe dafür sind hinlänglich bekannt. Sie reichen vom technologischen Wandel, der Bibliotheken in vielen Augen überflüssig macht, über die Finanzkrise, bis hin zur angespannten Haushaltslage der Kommunen.¹²

3.1.1 Das Selbstbild der Bibliotheken

Die Bibliothekswelt selbst ist sich offenbar im Klaren über ihre Leistungsfähigkeit.

Germano unterstellt einen „[...] *seemingly obvious need for libraries* [...]“. An sich sind alle Bibliothekstypen wichtig und notwendig, da sie einen Beitrag zum lebenslangen Lernen leisten, Bildung und Wissensbildung in der Gesellschaft unterstützen und das Leben der Menschen verbessern.¹³ Sie leisten durch ihr Informationsangebot einen Beitrag zur Wettbewerbsfähigkeit der Volkswirtschaft.¹⁴ Im allseits bekannten Papier „21 gute Gründe für Bibliotheken“ wird anschaulich erklärt, wie vielfältig die Bibliothek mit verschiedenen Lebenssituationen auf positive Art und Weise verknüpft sein kann. Eine Bibliothek kann nicht nur die Informationsfreiheit eines jeden und damit auch die Demokratie unterstützen, sondern sie kann auch ganz praktische Alltagshilfen, z. B. für die Steuererklärung geben.¹⁵ Die „Leitlinien für Entscheider“ sollen Entscheidungsträgern eine Hilfe bei strategischen Entscheidungen zu den Bibliotheken in ihrem Verantwortungsbereich sein. Sie

¹⁰ Vgl. Witzler, G. (2008): Wert und Wirkung von Bibliotheken, S. 280; Grzeschik, K. (2010): Return on Investment (ROI) in German libraries, S. 144

¹¹ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 121

¹² Vgl. Grzeschik, K. (2010): Return on Investment (ROI) in German libraries, S. 144; Drechsler, Ralf (2012): Die Bibliothek in der finanziellen Krise, S. 420

¹³ Vgl. Germano, Michael (2011): The library value deficit, S. 101

¹⁴ Vgl. Seidler-de Alwis, R. (2012a): Die Markt- und Wettbewerbsanalyse, S. 182

¹⁵ Vgl. Bibliothek und Information Deutschland, Hrsg. (2009): 21 gute Gründe für Bibliotheken

verdeutlichen ebenfalls das breite Wirkungsspektrum der Bibliotheken, von der sozialen Integration bis zur Überwindung der digitalen Spaltung.¹⁶

3.1.2 Das Umfeld der Bibliotheken

Von wem geht also der Legitimationsdruck aus? Wem muss das Können der Bibliotheken vermittelt werden?

Im Umfeld von Bibliotheken gibt es verschiedene Interessensgruppen bzw. Stakeholder.¹⁷ „Stakeholder“ sind alle Gruppen oder Personen, welche die Zielerreichung einer Organisation beeinflussen können oder durch diese betroffen sind. Man spricht auch von „Bezugsgruppen“.¹⁸ Für Bibliotheken zählen aktuelle und potentielle Kunden sowie auch Nicht-Nutzer zu den wichtigen Stakeholdern. Ebenso sind auch ihre Konkurrenten, Lieferanten, Partner und natürlich die Träger der Bibliotheken zu berücksichtigen.¹⁹

Die Kunden bzw. Nicht-Kunden sind für Bibliotheken gut zu erfassen. Hier kommen unter anderem statistische Daten der Bunds- und Landesämter oder auch Milieustudien zum Einsatz.²⁰ Schwieriger ist oft die Analyse der Konkurrenten, da unter Bibliotheken traditioneller Weise kaum Konkurrenzdenken herrscht. Jedoch ist ganz offensichtlich, dass Bibliotheken sehr wohl in Konkurrenz zu anderen Institutionen in ihrem Umfeld stehen. Sie konkurrieren mit anderen Informationsanbietern und, wegen veränderter Lebenssituationen, um die Aufmerksamkeit der Benutzer.²¹

Außerdem konkurrieren sie um die Verteilung von Ressourcen. Während Öffentliche Bibliotheken sich dabei in den Kommunen gegen andere Kultur- und Bildungseinrichtungen oder den Sport durchsetzen müssen, stehen Hochschulbibliotheken vor der Herausforderung, sich gegen andere Projekte und Wünsche innerhalb der Hochschule zu behaupten.²²

¹⁶ BID – Bibliothek & Information Deutschland, Hrsg. (2008): Grundlagen für Gute Bibliotheken

¹⁷ Vgl. Vonhof, C. (2012): Die Bibliothek als Betrieb, S. 275

¹⁸ Vgl. Koch, J. ; Schreyögg, G. (2007): Grundlagen des Managements, S. 35

¹⁹ Vgl. Vonhof, C. (2012): Die Bibliothek als Betrieb, S. 275

²⁰ Vgl. ebd.

²¹ Vgl. ebd., S. 275/276

²² Vgl. Steinhauer, E. (2012): Die Bibliothek und ihre Träger, S. 260

Die Träger, mit ihrer Ressourcenverantwortung und politischen Entscheidungskraft,²³ beeinflussen die Ausstattung mit Ressourcen und Zielsetzung einer Bibliothek grundlegend.²⁴

Für die langfristige Ausrichtung einer Bibliothek ist ein fundiertes Wissen über die verschiedenen Bezugsgruppen, also über das Bibliotheksumfeld, unerlässlich.²⁵ Die Interessen und Bedürfnisse der Stakeholder zu kennen, ist zudem ein guter Ausgangspunkt für die Evaluation bibliothekarischer Angebote,²⁶ denn die Interessen können sehr unterschiedlich sein.²⁷ Wie ihnen begegnet wird oder begegnet werden kann, ist von den individuellen Ansprüchen derer abhängig, von denen das Interesse an der Leistung ausgeht. So setzt beispielsweise die Institution, der die Bibliothek angehört, ihre Maßstäbe anhand ihrer institutionseigenen Ziele. Diejenigen die hingegen für einen bestimmten Bibliotheksservice verantwortlich sind, richten ihr Augenmerk eher auf ein tieferes Verständnis dessen, was den jeweiligen Service erfolgreich macht.²⁸

Town bringt es auf den Punkt:

„Value measurement must be linked to stakeholder values, otherwise the measures have no force or meaning.“²⁹

²³ Vgl. Vonhof, C. (2012): Die Bibliothek als Betrieb, S. 275

²⁴ Vgl. ebd., S. 272

²⁵ Vgl. ebd., S. 275

²⁶ Vgl. Nyström, V.; Sjörgen L. (2012): An Evaluation of the Benefits and Value of Libraries, S. 13

²⁷ Vgl. Elliot, D. et al. (2007): Measuring Your Library's Value, S. 24

²⁸ Vgl. Markless, S.; Steatfield D. (2013): Evaluating the impact of your library, S. 19; Nyström, V.; Sjörgen L. (2012): An Evaluation of the Benefits and Value of Libraries, S. 36 ff.

²⁹ Kyrillidou, M.; Town, S. (2013): Developing a values scorecard, S. 11

3.2 Warum Bibliotheken zeigen müssen was sie können

Messungen im Allgemeinen können Auskunft darüber geben, ob eine Organisation funktioniert, ob beispielsweise Ressourcen optimal genutzt oder Ziele erreicht werden.³⁰

Auf die Großzügigkeit und das Wohlwollen etwaiger Geldgeber zu hoffen ist nicht mehr ausreichend.³¹ Auch „*jenseits von leidenschaftlich und überzeugend vorgetragenen Argumenten*“ muss das Können der Bibliothek mit geeigneten Instrumenten nachvollziehbar vermittelt werden.³²

Für Bibliotheken im Speziellen sind Messungen des Werts, der Wirkung usw. nicht nur wegen des bereits angesprochenen Legitimationsdrucks notwendig. Angesichts des Kampfes um Ressourcen mit ihren Konkurrenten und auch angesichts zunehmender Wahlmöglichkeiten bezogen auf mögliche zukünftige Entwicklungsrichtungen, können so auch die Grundlagen für Entscheidungen über ihre zukünftigen Handlungen geschaffen werden.³³

3.3 Wie Bibliotheken zeigen, was sie können – eine Annäherung

3.3.1 Quantitative und qualitative Verfahren

Es gibt verschiedene statistische Methoden die es ermöglichen Bibliotheken bezüglich ihrer Qualität, Nutzungsintensität und Kosteneffizienz zu beurteilen und mit anderen Bibliotheken zu vergleichen.³⁴

Eine mögliche Einteilung ist die in quantitative und qualitative Methoden.

Vereinfacht ausgedrückt ergeben quantitative Erhebungen numerische Ergebnisse, wohingegen die Ergebnisse qualitativer Erhebungen nicht-numerischer Art sind.³⁵ Die qualitativen Methoden suchen nach der Motiva-

³⁰ Vgl. Nyström, V.; Sjörgen L. (2012): An Evaluation of the Benefits and Value of Libraries, S. 9/10

³¹ Vgl. Germano, Michael (2011): The library value deficit, S. 101

³² Vgl. Vonhof, C. (2012): Die Bibliothek als Betrieb, S. 285

³³ Vgl. Tenopir, C. (2012): Beyond Usage, S. 6

³⁴ Vgl. Messerschmidt, M; Naskowski, M. (2011): Wertvolle Bibliothek?, S. 27/28

³⁵ Vgl. Kirchgeorg, M.; Wübbenhorst, K. (2013): 333 Keywords Marktforschung, S. 153

tion und den Gründen für menschliches Handeln, während quantitative Methoden schlicht quantifizieren.³⁶

Quantitative und qualitative Verfahren schließen sich nicht aus. Im Gegenteil, sie können sich gegenseitig ergänzen.³⁷

3.3.2 Die Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS) und der Bibliotheksindex (BIX)

Ein konkretes Beispiel für quantitative Erhebungen in Bibliotheken, ist die Erhebung von Input-und Output-Daten für den Bibliotheksindex (BIX) ³⁸und für die Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS).³⁹

Statistische Erhebungen zum Input und Output von Bibliotheken, sowie auch Vergleiche von Erhebungen auf nationaler und regionaler Ebene haben in Bibliotheken bereits eine längere Tradition. Als Input werden beispielsweise die Bestandsgröße oder das Personal und als Output die Zahl der Ausleihen oder der Besucher quantitativ erfasst.⁴⁰

Für die Deutsche Bibliotheksstatistik DBS werden Kennzahlen zu den Bereichen Ausstattung, Bestand, Entleihungen, Ausgaben, Finanzen und Personal erfasst. In die Erhebung werden sowohl wissenschaftliche als auch öffentliche Bibliotheken einbezogen. Dieser Leistungsvergleich umfasst derzeit circa 8.500 Bibliotheken. Ein Großteil davon sind öffentliche Bibliotheken.⁴¹

Die Daten aus der Deutschen Bibliotheksstatistik werden im BIX weiter verwertet. Der BIX ist ebenfalls ein Leistungsmessinstrument für öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken in Deutschland. Die Bibliotheken können sich hiermit auf freiwilliger Basis anhand verschiedener Kennzahlen vergleiche-

³⁶ Vgl. Fühles-Ubach, S.; Umlauf, K. (2013): Quantitative Methoden, S. 80

³⁷ Vgl. Rinsdorf, Lars (2013): Qualitative Methoden, S. 78; Nyström, V.; Sjörgen L. (2012): An Evaluation of the Benefits and Value of Libraries, S. 38

³⁸ Vgl. Fühles-Ubach, S.; Umlauf, K. (2013): Quantitative Methoden, S. 88

³⁹ Vgl. Vonhof, C. (2012): Die Bibliothek als Betrieb, S. 281

⁴⁰ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 121; vgl. Messerschmidt, M.; Naskowski, M. (2011): Wertvolle Bibliothek?, S. 19; Anmerkung eine ausführliche Erläuterung zu den Begriffen Input und Output erfolgt in Kapitel 4)

⁴¹ Vgl. Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen (o.J.) Über die DBS

chen.⁴² Die Kennzahlen erfassen beispielsweise die Bestandsgröße oder die Zahl der virtuellen Kundenbesuche.⁴³ Der Vergleich erfolgt seit 2012 in einem Rating. Die Methodik wird laufend aktualisiert und verbessert.⁴⁴

Die Erhebung bzw. die Veröffentlichung der Ergebnisse erfolgt BIX und DBS in einem jährlichen Rhythmus, also regelmäßig und über einen längeren Zeitraum.⁴⁵

„[...] [Der BIX gibt] Hinweise darauf, wo beispielsweise mehr Ressourcen oder andere Prioritäten notwendig sind. [...] Die Bereitschaft, Leistungszahlen offen darzulegen und selbstkritisch mit ihnen umzugehen, trägt zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Bibliothek, Verwaltung, Öffentlichkeit und Politik bei.“⁴⁶

3.3.3 Benutzerforschung

Auch bei der Benutzerforschung kommen quantitative Methoden zum Einsatz.

„Within the cultural sector, public libraries remain at the forefront of user research.“⁴⁷

Benutzerumfragen sind seit langem ein beliebtes Instrument um die Qualität von Bibliotheksdienstleistungen zu messen. Meist wird dabei die Zufriedenheit der Nutzer mit einem bestimmten Angebot, orientiert an einer Skala, abgefragt.⁴⁸

⁴² Vgl. Deutscher Bibliotheksverband e.V. (o.J.): Der Bibliotheksindex BIX

⁴³ Vgl. ebd. sowie Fühles-Ubach, S.; Umlauf, K. (2013): Quantitative Methoden, S. 80

⁴⁴ Vgl. McLeod, S.; Mundt, S. (2013): BIX 2013; S.9-12

⁴⁵ Vgl. Deutscher Bibliotheksverband e.V. (o.J.): Der Bibliotheksindex BIX; Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen (o.J.) Über die DBS

⁴⁶ Deutscher Bibliotheksverband e.V. (o.J.): Der Bibliotheksindex BIX

⁴⁷ Vgl. Stanziola, J. (2010): Value and impact; S. 44

⁴⁸ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 128

Als Basis für die Benutzerforschung werden Umfragen, Fokus-Gruppen-Interviews oder auch bestehende nationale oder lokale Statistiken genutzt.⁴⁹ Datenquellen zur Beurteilung von Nutzern können, wie unter 3.1.2 bereits erwähnt, Erhebungen der statistischen Ämter oder auch Milieustudien sein.⁵⁰

„Benutzerforschung zu betreiben bedeutet, valide Daten zu sammeln, mit denen Aussagen über Verhalten und Einstellung von Benutzern getroffen werden können.“⁵¹

Für diesen Zweck hat sich besonders die Befragung als Methode etabliert. Das Spektrum reicht von der mündlichen bis zu Online-Befragung.⁵² Nicht nur Benutzer, auch Nicht-Nutzer und potentielle Nutzer werden befragt.⁵³ Qualitative Elemente können ebenfalls eingesetzt werden.⁵⁴

Ein Beispiel für die Benutzerforschung ist das Projekt *LibQUAL+*. *LibQUAL+* ist ein Servicetool mit dessen Hilfe die Meinung der Nutzer zur Service-Qualität einer Bibliothek abgefragt wird. Die Meinungen der Nutzer werden dabei über einen längeren Zeitraum systematisch gesammelt, um daraus den Bibliotheken die Ansprüche der Nutzer deutlich zu machen. So sollen Entwicklungspotentiale identifiziert und eine optimale Ressourcenverteilung erreicht werden. An *LibQUAL+* beteiligen sich verschiedene Bibliothekstypen aus aller Welt.⁵⁵

⁴⁹ Vgl. Stanziola, Javier (2010): Value and impact, S. 44

⁵⁰ Vgl. Vonhof, C. (2012): Die Bibliothek als Betrieb, S. 275

⁵¹ Greifeneder, E. (2013): Benutzerforschung, S. 257

⁵² Vgl. Fühles-Ubach, S. (2012): Benutzerforschung, S. 211

⁵³ Vgl. ebd., S. 209

⁵⁴ Vgl. Greifeneder, E. (2013): Benutzerforschung, S. 258

⁵⁵ Vgl. Association of Research Libraries (2014): General Information

3.3.4 Markt- und Wettbewerbsanalysen

Untersuchungen wie der *BIX* oder *LibQual+* bieten Bibliotheken bereits eine Möglichkeit ihre Leistungsfähigkeit im Vergleich zu anderen Bibliotheken auf verschiedenen Ebenen zu betrachten. Noch umfassender ist der Ansatz der Markt- und Wettbewerbsanalyse.

In der Marktanalyse werden sämtliche Sachverhalte, die den gegenwärtigen und potentiellen Markt der Bibliothek kennzeichnen, wie etwa neueste Trends, erfasst. Die Kundenanalyse ist ein weiterer Bestandteil der Markt- und Wettbewerbsanalyse. In der Wettbewerbsanalyse ergeben sich unter Einbeziehung der verschiedenen Bibliotheksumfelder verschiedene Wettbewerbssituationen. Auch Konkurrenten außerhalb der Bibliothekswelt, wie Kinos oder Suchmaschinen werden berücksichtigt.⁵⁶

„Mit Hilfe der Markt- und Wettbewerbsanalyse kann festgestellt werden, welchen Nutzen und Wettbewerbsvorteil Produkte und Dienstleistungen für die Bibliothek generieren, z.B. aufgrund von Alleinstellungsmerkmalen oder herausragendem Image.“⁵⁷

Die Ergebnisse einer Markt- und Wettbewerbsanalyse können von Bibliotheken genutzt werden, um einen besseren Blick für ihre Kunden, Wettbewerber, Produkte und Dienstleistungen zu bekommen. Die Erkenntnisse können zur Verbesserung der Qualität und Vermarktung des Angebots von Bibliotheken beitragen.⁵⁸

⁵⁶ Vgl. Seidler-de Alwis, R. (2012a): Die Markt- und Wettbewerbsanalyse, S. 183/184 sowie S. 188

⁵⁷ Seidler-de Alwis, R. (2012a): Die Markt- und Wettbewerbsanalyse, S. 183

⁵⁸ Vgl. ebd., S. 190

3.3.5 Wirkung von Bibliotheken und ihr Nachweis

Zwar können die bereits vorgestellten Berechnungen und Messungen eine hohe Nutzungsrate, eine gute Kosteneffizienz oder eine gute Marktposition nachweisen, verlässliche Aussagen darüber, ob die Nutzer oder das erweiterte Bibliotheksumfeld oder - uneingeschränkt weiter gedacht – sogar die Gesellschaft tatsächlich profitieren, sind damit nicht möglich.⁵⁹

Als konsequente Reaktion auf die Anforderungen aus der Umwelt, die bereits kurz eingeführt wurden, haben Bibliotheken bisherige Messmethoden so erweitert, dass auch der bisher in Frage stehende „Profit“ gemessen werden kann.⁶⁰

Schon 2006 schrieb Brophy dazu:

*„Libraries have been measuring their performance for a very long time. However whereas for many years the key measure was size and quality of the book stock, in more recent times attention has shifted to the effects that the library has on the population it is intended to serve.“*⁶¹

Witzler bestätigt dies mit ihrer Aussage 2008, dass der Schritt von der Leistungs- und Wirtschaftlichkeitsmessung hin zum Wirkungsnachweis gegangen werden muss.⁶²

⁵⁹ Vgl. Messerschmidt, M.; Naskowski, M. (2011): Wertvolle Bibliothek?, S. 128

⁶⁰ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 121

⁶¹ Brophy, P. (2006): Measuring library performance, S. XV

⁶² Vgl. Witzler, G. (2008): Wert und Wirkung von Bibliotheken, S. 281

3.3.5.1 Wirkung – ein Erklärungsversuch

Mit *Wirkung*, die im letzten Abschnitt als „Profit“ bezeichnet wurde, ist Folgendes gemeint:

„Difference or change in an individual or group resulting from the contact with the library services.“⁶³

Die Veränderung kann materiell und immateriell sein.⁶⁴

Die *Wirkung* soll auf Grund ihrer wachsenden Bedeutung und um den Unterschied zu den zuvor aufgeführten Ansätzen klarer zu machen, etwas ausführlicher erklärt werden.

Der Kontakt mit Bibliotheken und ihren Angeboten kann, in Abhängigkeit von den Vorerfahrungen der Betroffenen, verschiedene Wirkungen auf Gruppen oder Individuen haben. Poll unterteilt diese Wirkung grob in zwei Kategorien:

1. *Impact on individual persons*
2. *Social Impact*⁶⁵

Die Wirkung auf einzelne Personen kann beispielweise eine Veränderung der individuellen Fähigkeiten und Kompetenzen oder eine Steigerung des Wohlbefindens sein. Mit der Bestimmung dieser Art von Wirkung beschäftigt sich eine Großzahl der Projekte. Für Universitätsbibliotheken ist beispielweise besonders interessant, wie die Bibliothek sich auf den Erfolg der Benutzer in der Forschung, beim Lernen, bei der Suche nach Arbeit und der Karriere auswirkt. Können Bibliotheken hier eine positive Wirkung nachweisen, festigt das ihr Ansehen innerhalb der Trägerinstitution.⁶⁶

⁶³ Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 123

⁶⁴ Vgl. ebd.

⁶⁵ Ebd.

⁶⁶ Vgl. ebd., S. 126

Die soziale oder gesellschaftliche Wirkung beschreibt die Wirkung der Bibliothek auf die gesamte Gesellschaft oder auch auf die Mitglieder einer Gemeinde. Damit können auch Nicht-Nutzer gemeint sein. Gesellschaftliche Wirkungen sind beispielsweise soziale Inklusion, freier Zugang zu Information oder eine lokale Identität.⁶⁷

3.3.5.2 Methoden zum Nachweis von Wirkung

Es gibt Methoden, die einen direkten Beleg für die Wirkung von Bibliotheken liefern und solche, die auf eine mögliche Wirkung hinweisen. Zu Letzteren gehören statistische Zählungen, die Leistungsmessung und auch Studien zur Nutzerzufriedenheit, wie sie bereits vorgestellt wurden.⁶⁸

Methoden, die selbst tatsächlich eine Wirkung belegen, können beobachten-der Art sein. D.h. es könnte beobachtet werden, wie sich ein Nutzer vor und nach dem Kontakt mit der Bibliothek verhält. Die Wirkung von Schulungen zur Informationskompetenz kann aber beispielsweise auch mit schlichten Tests gemessen werden.⁶⁹

Weiterhin kann eine tatsächliche Wirkung auch mit Hilfe von Schätzungen des Nutzens, bezüglich tatsächlicher und potentieller positiver Effekte der Bibliotheken, erfasst werden. Meinungen zählen hierbei mehr als harte Fakten. Techniken die eine Schätzung der Wirkung erlauben sind unter anderem Einzel- oder Gruppeninterviews sowie persönliche oder auch telefonische Umfragen.⁷⁰ Umfragen zur Wirkung von Bibliotheken können zum Beispiel danach fragen, ob die Nutzung der Bibliothek einen Zuwachs von Information und Wissen erbracht hat oder ob Zeit und Kosten gespart werden konnten.⁷¹ Anders als bei der Benutzerforschung wird hier nicht nach der Zufriedenheit mit einem Angebot, sondern nach dem erzielten Vorteil gefragt.⁷²

⁶⁷ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 125/126

⁶⁸ Vgl. ebd., S. 126

⁶⁹ Vgl. ebd., S. 126/127

⁷⁰ Vgl. ebd., S. 127/128

⁷¹ Vgl. ebd., S. 129

⁷² Vgl. ebd., S. 128

„The results that have been gained by using these methods must always be made quantifiable in order to show grades and patterns of impact.“⁷³

Solche Messungen liefern meist Anekdoten über persönliche Erfahrungen bei der Nutzung von Bibliotheken und ihrer Services. Diese sind unabdingbar zur Veranschaulichung anderer „trockenerer“ Untersuchungsergebnisse.⁷⁴

Die Liste der verschiedenen Möglichkeiten und Zusammenhänge der Leistungs- und Wirkungsmessung in Bibliotheken könnte sicherlich noch fortgesetzt werden. Messerschmidt und Naskowski führen beispielsweise noch die Prozesskostenrechnung als Möglichkeit für den Nachweis der Kosteneffizienz einer Bibliothek an.⁷⁵ Auch die Eigenschaften von Leistungsindikatoren könnten anhand des ISO Standards DIN ISO 11620 noch detailliert erläutert werden. Die bisher aufgefassten Ansätze sollten jedoch als Einführung genügen.

In diesem Kapitel wurden also einige verschiedene, ältere und neuere Methoden vorgestellt, mit deren Hilfe Bibliotheken ihr Können erfassen und darstellen können. Deutlich erkennbar herrscht hier eine große Vielfalt. Bevor nun das zentrale Thema dieser Arbeit, die Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken, in diese Vielfalt eingeordnet wird, soll eine differenzierte Einführung in die Begriffe rund um Wert und Wirkung von Bibliotheken erfolgen. In den vorangegangenen Kapiteln wurde bereits auf eine Ausdrucksweise geachtet, die den folgenden Begriffsbestimmungen entspricht.

⁷³ Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 127

⁷⁴ Vgl. ebd. S. 128

⁷⁵ Vgl. Messerschmidt, M.; Naskowski, M. (2011): Wertvolle Bibliothek?, S. 26/27

4. Begrifflichkeiten rund um den ökonomischen Wert in Bibliotheken

Die im Kontext der Wert- und Wirkungsmessung in Bibliotheken genutzten Begriffe sind sehr vielfältig. Zudem werden sie häufig nicht einheitlich genutzt.⁷⁶ Die Kenntnis der verschiedenen Begriffe und ihrer Bedeutung ist grundlegend für das Verständnis dieser Arbeit. Deshalb sollen zunächst die zentralsten Begriffe und ihre Zusammenhänge erklärt werden. Ein großer Teil der zu diesem Thema vorhanden, aktuellen Literatur ist in englischer Sprache verfasst. Auch für den deutschsprachigen Raum hat sich die Verwendung anglophoner Bezeichnungen zum Teil etabliert. Dies soll ebenfalls berücksichtigt werden.

4.1 Begriffsvielfalt und mögliche Zusammenhänge

Die Begriffe *Input* und *Output* wurden bereits angesprochen. *Input* steht, wie gesagt, für Ressourcen in Form von Personal, Arbeitsmaterial oder auch Räumen, die für die Erfüllung einer Aufgabe notwendig sind. Der *Input* wird in einem *Prozess* verarbeitet, um am Ende einen *Output* zu erreichen. Teil des Prozesses in einer Bibliothek kann beispielsweise die Vorbereitung einer Ausstellung in der Bibliothek sein. Ein möglicher zugehöriger *Output* ist die Anzahl der Besucher der Ausstellung.⁷⁷ Diese Verkettung stellt das „*traditional performance measurement evaluation model*“ dar.⁷⁸ Laut Brophy kann dieser lineare Aufbau folgendermaßen fortgesetzt werden:

„*Outputs then have immediate outcomes which in turn lead to longer-term impacts.*“⁷⁹

⁷⁶ Vgl. Markless, S.; Steatfield D. (2013): Evaluating the impact of your library, S. XIIIV

⁷⁷ Vgl. ebd., S. XIX

⁷⁸ Vgl. ebd., S. 23

⁷⁹ Brophy, P. (2006): Measuring library performance, S. 8

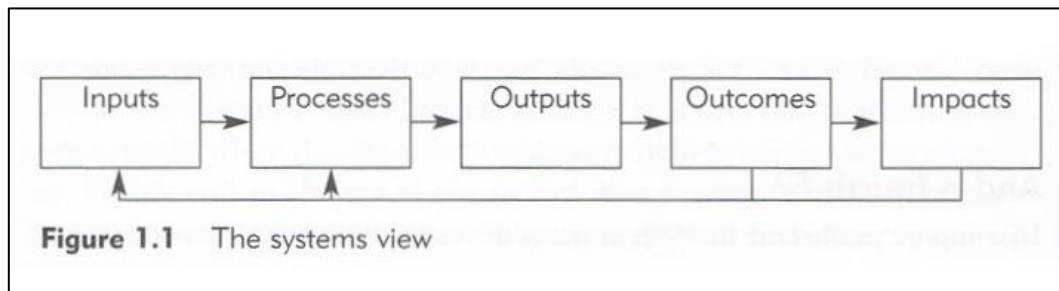


Abbildung 1: Linearer Zusammenhang von Input bis Impact, nach Brophy⁸⁰

Die *Outcomes* sind also ein unmittelbares Resultat des *Outputs*. Kennt man die *Outcomes*, kann man auch den *Input* und damit zusammenhängend auch *Output* und *Impact* steuern.⁸¹ Markless beschreibt *Outcomes* als Konsequenz der Erbringung von Dienstleistungen der Bibliothek für ihre Nutzer. Eine Unterscheidung in direkte und langfristige *Outcomes* ist auch seiner Meinung nach üblich.⁸² Dabei bevorzugt Markless, wie Brophy, für die Benennung langfristiger *Outcomes*, die Bezeichnung *Impact*.⁸³

Der Begriff *benefit* wird bei Brophy und Markless nicht berücksichtigt.

Auch der Begriff *Value* taucht in der Darstellung von Brophy nicht auf, während Markless ihm mehrere verschiedene Bedeutungen zuordnet. Er sieht einen engen Zusammenhang von *Value* und *Impact*. Auch der ökonomische Wert wird in Brophys Modell nicht erwähnt.⁸⁴

Bei Düring werden weitere Möglichkeiten betrachtet, wie die eben eingeführten Begriffe zusammenhängen können. Sie stellt dabei Modelle und Herangehensweisen anderer Experten der Wert- und Wirkungsforschung in Bibliotheken, darunter Fett und Kyrillidou, vor. Die Zusammenhänge sind dabei mal linear, mal zyklisch oder auch sehr lose. Düring stellt schließlich fest, dass die Zusammenhänge dieser Begriffe noch nicht geklärt sind.⁸⁵ Doch nicht nur die Zusammenhänge werden verschieden ausgelegt. Auch die Be-

⁸⁰ Vgl. Brophy, P. (2006): Measuring library performance, S. 8

⁸¹ Vgl. ebd., S. 8

⁸² Vgl. Markless, S.; Steatfield D. (2013): Evaluating the impact of your library, S. XX

⁸³ Vgl. Brophy, P. (2006): Measuring library performance, S. 8; Markless, S.; Steatfield D. (2013): Evaluating the impact of your library, S. XX

⁸⁴ Vgl. Markless, S.; Steatfield D. (2013): Evaluating the impact of your library, S. XXIII

⁸⁵ Vgl. Düring, P. (2011): Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken, aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern, S. 22-24

griffe und ihre Verwendung selbst, das ließ sich bereits erahnen, sind vielfältig und beeinflusst durch individuelle Deutungsspielräume.⁸⁶

4.2 Entwurf eines Begriffsverständnisses orientiert an ISO 16439

Aus der Vielfalt der Begrifflichkeiten wird von Poll ein Strukturierungs- und Standardisierungsbedarf abgeleitet. Im Jahr 2010 wurde, um diesem Bedarf zu begegnen, mit der Entwicklung des *ISO 16439* begonnen. Der fertige Standard soll eine einheitliche Terminologie schaffen. Die Inhalte des Standards basieren auf Expertendiskussionen⁸⁷ und greifen, wie sich im Laufe der Recherche zu dieser Arbeit herausgestellt hat, verschiedene Ansätze auf. Deshalb und auch wegen der umfassenden Zusammenführung der verschiedenen Begriffe und ihrer Zusammenhänge soll dieser ISO-Entwurf als maßgebliche Orientierung für die Verwendung der Begrifflichkeiten genutzt werden. Zudem soll anhand des entwickelten Begriffsverständnisses auch eine Übertragung der Begriffe ins Deutsche erfolgen

⁸⁶ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 127; Markless, S.; Steatfield D. (2013): Evaluating the impact of your library, S. XVII - XXIII

⁸⁷ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 122

4.2.1 Begriffsdefinitionen

Das Verständnis von Input, Prozess und Output entspricht im Wesentlichen den obigen Ausführungen. Wie *Impact*, *Benefit*, *Outcome* und *Value* zu verstehen sind, wird in folgender Tabelle ersichtlich.

Benefit	<i>A helpful or good effect, or something intended to help</i>
Impact	<i>Difference or change in an individual or group resulting from the contact with the library services;</i> <i>Note: the change can be tangible or intangible</i>
Input	<i>Contribution of resources in support of a library (e.g. funding, staff, collections, space equipment)</i>
Outcomes	<i>Direct, predefined effects to output related goals and objectives of the library's planning (e.g. number of users, user satisfaction levels)</i> <i>Note: this includes outcomes that concern the library's institution or community.</i>
Output	<i>Products of library processes (e.g. number of titles catalogued, number of loans, number of information requests)</i>
Process	<i>Set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs (e.g. cataloguing, lending, reference service)</i>
Value	<i>The importance that stakeholders (funding institutions, politicians, the public) attach to libraries and which is related to the perception of actual or potential benefit;</i> <i>Note: monetary value may be included</i>

Tabelle 1: Begriffsverständnis nach dem Entwurf von ISO 16439⁸⁸

⁸⁸ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 123

Der wichtigste Begriff des ISO-Standards zur Beschreibung des Einflusses von Bibliotheken und ihrer Dienstleistungen in dieser Aufzählung ist der Begriff *impact*.⁸⁹

Impact lässt sich mit *Wirkung* übersetzen.⁹⁰ Damit gemeint ist, wie aus der obigen Tabelle hervorgeht, eine Veränderung für ein Individuum oder eine Gruppe durch den Kontakt mit der Bibliothek. Die Veränderung kann materiell sein. Diese Definition wurde bereits in Kapitel 3.3.5 aufgegriffen. Dort finden sich auch weitere Aspekte zu Wirkung. Eine ähnliche und ebenfalls aktuelle Erklärung für den Begriff *Wirkung* gibt Markless. Er ergänzt unter anderem, dass die Wirkung auch positiv oder negativ oder gewollt bzw. ungewollt sein kann.⁹¹ Hier zeigt sich, dass der Standard aktuelle Elemente aufgreift, die auch von anderen Autoren vertreten werden.

Benefit wird hier im Unterschied zur Wirkung als rein positiver Effekt verstanden.⁹² Eine mögliche Übersetzung ist *Nutzen*.⁹³

4.2.2 Zusammenhänge der Begriffe

Outcomes sind direkte Effekte des Outputs.⁹⁴ Das entspricht auch Brophy und Markless. Mögliche Übersetzung für *Outcome* sind *Ergebnis* oder *Folge*.⁹⁵ Laut des ISO-Entwurfs handelt es sich dabei um ein Ergebnis, dass mit dem Output in direkter Relation steht.⁹⁶ Die Bezeichnung *Outcome* soll der Eindeutigkeit wegen beibehalten werden.

Value beschreibt den *Wert* den die Stakeholder der Bibliothek zuschreiben. Hier kann auch der *monetäre Wert* eingeordnet werden. Was unter dem *monetären Wert* zu verstehen ist und ob damit der ökonomische Wert gemeint ist, das wird im Laufe der Arbeit noch näher erläutert.

⁸⁹ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 124

⁹⁰ Hamblock, D. ; Wessels, D. (2008): Wörterbuch Wirtschaftsenglisch, S. 717

⁹¹ Vgl. Markless, S.; Steatfield D. (2013): Evaluating the impact of your library, S. XVII)

⁹² Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 123

⁹³ Hamblock, D.; Wessels, D. (2008): Wörterbuch Wirtschaftsenglisch, S. 545

⁹⁴ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 123

⁹⁵ Hamblock, D.; Wessels, D. (2008): Wörterbuch Wirtschaftsenglisch, S. 817

⁹⁶ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 123

Dieser Zusammenhang kann anhand einer grafischen Darstellung (Abbildung 2) nachvollzogen werden.

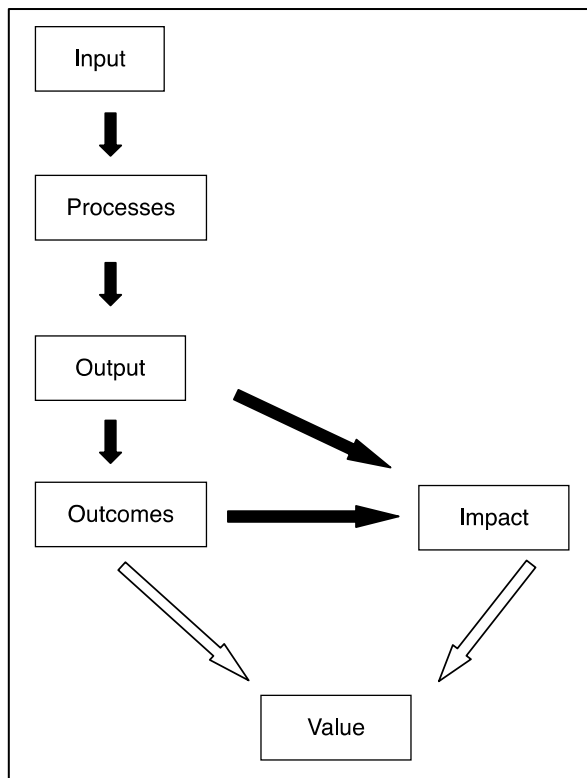


Abbildung 2: Neuer Begriffszusammenhang nach Poll⁹⁷

Die Zusammenhänge von Input, Prozess und Output sind wie bei Brophy. (siehe Abbildung 1) *Outcomes* sind eine unmittelbare Folge des *Outputs*. Aber die *Outputs* können unter Umständen auch eine Wirkung erzeugen beziehungsweise belegen.⁹⁸

Anders als bei Brophy und Markless ist offenbar der Zusammenhang von Outcome und Wirkung. Sie gehen davon aus, dass ein langfristiger Outcome und Wirkung dasselbe sind. (Kapitel 4.1)

Nach dem ISO-Entwurf ist ein Outcome jedoch die Ursache von Wirkung. Von Outcome und Wirkung kann dann wiederum ein Wert abgeleitet werden.⁹⁹

⁹⁷ Entnommen aus Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 124

⁹⁸ Vgl. ebd., S. 126; Anmerkung: Diese ist allerdings nur nachweisbar, sofern der Output systematisch und über eine längere Zeit erfasst wird. Die damit gezeigte Wirkung bezeichnet Poll als *indicated impact*.

⁹⁹ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 123

4.3 Der ökonomische Wert – ein Definitionsversuch

Es bleibt die Frage, nach dem zentralen Begriff dieses Textes. Wo ist der ökonomische Wert einzuordnen, was verbirgt sich dahinter?

Im Gabler Wirtschaftslexikon wird der Wert als „[...] *Ausdruck für die Wichtigkeit eines Gutes, die es für die Befriedigung der Bedürfnisse des Einzelnen besitzt*“¹⁰⁰ bezeichnet.

Die Bedeutung des Wortes *ökonomisch* lässt sich mit den Worten *die Wirtschaft betreffend* oder *wirtschaftlich* beschreiben. Die englische Übersetzung für *Ökonomisch* lautet *economic*.¹⁰¹ Eine mögliche Übersetzung für *Wert* ist *value*.¹⁰² Daraus ergibt der *economic value*. *Economic* kann aber auch die Bedeutung *volkswirtschaftlich* zugeordnet werden, so dass sich ein *volkswirtschaftlicher Wert* ergibt.

Bei Nyström und Sjörgen ist die Rede von *financial benefits* und ebenso von *financial value*.¹⁰³ Brophy spricht vom *economic impact*.¹⁰⁴

In Projektberichten fallen die Bezeichnungen *Mehrwert* und *wirtschaftlicher Wert*.¹⁰⁵ Im „Handbuch Bibliothek“ und bei einer Schweizer Studie wird der *ökonomische Wert* gemessen.¹⁰⁶ Auch Blanck nutzt für ihre Studie in Berlin diesen Ausdruck.¹⁰⁷ Da die Bezeichnung *ökonomischer Wert* in der deutschsprachigen Literatur häufiger verwendet wird, soll sie auch in dieser Arbeit genutzt werden.

Im vorgestellten Entwurf des ISO-Standards werden sowohl *monetary value* als auch *economic value* gebraucht.

¹⁰⁰ Gabler (2006): Gabler Kompakt-Lexikon Wirtschaft, S. 396

¹⁰¹ Hamblock, D.; Wessels, D. (2008): Wörterbuch Wirtschaftsenglisch, S. 310

¹⁰² Ebd., S. 482

¹⁰³ Vgl. Nyström, V.; Sjörgen L. (2012): An Evaluation of the Benefits and Value of Libraries, S. 47

¹⁰⁴ Vgl. Brophy, P. (2006): Measuring library performance, S. 82

¹⁰⁵ Vgl. Graumann, S. (2012): MehrWert messen leicht gemacht!, S. 99/100

¹⁰⁶ Vgl. Umlauf, K. (2012): Bibliothek und Gesellschaft, S. 13; Düring, P. (2011): Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken, aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern

¹⁰⁷ Vgl. Blanck, S. (2006): Wert und Wirkung von Bibliotheken, S. 44

Poll stellt in Zusammenhang mit einer Einführung zu ISO 16439 *economic impact* und „*the library's value expressed in terms of money*“ gegenüber.¹⁰⁸

Mit dem *economic impact* meint sie

„[...] *a direct positive influence of libraries on the economic life of the community, the region or even on the national economy (e.g. the library as an employer, a purchaser of local goods and services or as attracting tourists and visitors)*“.¹⁰⁹

Hier geht es also eher um die mögliche finanzielle Wirkung der Bibliothek als Teil ihrer Gesamtwirkung auf das Umfeld. Der Wert der Bibliothek ausgedrückt in monetären Werten, also zum Beispiel in Euro oder Dollar, steht hier in Zusammenhang mit konkreten Services der Bibliothek. Er kann laut Poll in Vergleich gestellt werden mit den Investitionen in die Bibliotheksservices.¹¹⁰

Es zeigt sich auch hier, wie schon bei den anderen vorab diskutierten Definitionen, eine Begriffsvielfalt mit verschiedenen Interpretationsmöglichkeiten.

Die Beschreibungen von Poll sind sehr umfassend. Deshalb sollen sie als Betrachtungsgrundlage dienen. Es wird also auch davon ausgegangen, dass monetäre Werte eine wichtige Rolle spielen. Das Verständnis des ökonomischen Werts wird also zunächst eher breit gefasst. Ob diese offene Definition gerechtfertigt ist, ob also beispielsweise in Studien zum ökonomischen Wert tatsächlich das gemessen wird, was Poll hier beschreibt, wird sich zeigen.

Nun ist also bekannt, welche Begriffe zur Wert- und Wirkungsmessung es gibt, wie verschieden sie gebraucht und interpretiert werden können und welches Begriffsverständnis der vorliegenden Arbeit zu Grunde liegt.

¹⁰⁸ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 129

¹⁰⁹ Ebd., S. 129

¹¹⁰ Vgl. ebd., S. 129/130

Es ist anzumerken, dass diese Arbeit auf Literatur besteht, die nicht nach dem ISO 16439- Entwurf arbeitet. Zudem, so der persönliche Eindruck der Autorin, bieten Übersetzungen zusätzlich Spielraum. Die Verwendung der Begriffe und die Einordnung der Quellenliteratur anhand der getroffenen Definition erfolgt daher nach bestem Gewissen, anhand des jeweiligen Kontexts.

Auf sprachliche Vielfalt wird zugunsten der klaren Abgrenzung und Eindeutigkeit an den notwendigen Stellen im weiteren Textverlauf verzichtet.

5. Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken – Aktuelle Situation

Die Gründe für die Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken überschneiden sich mit den Gründen für die allgemeine Wert- und Wirkungsmessung. Legitimationsdruck gegenüber den verschiedenen Stakeholdern, Konkurrenz um die Zeit der Benutzer und durch digitale Angebote.¹¹¹

Um den ökonomischen Wert einer Bibliothek in Form eines monetären Werts zu bestimmen gibt es verschiedene Wege. Auf den ersten Blick scheinen die verwendeten Herangehensweisen ebenso vielfältig, wie die Begrifflichkeiten der Wert und Wirkungsmessung in Bibliotheken.

Im Zuge der Literaturrecherche zeichneten sich jedoch einige häufiger wiederkehrende Elemente und Methoden ab. Diese werden im Folgenden in ihren Grundzügen erklärt. Zur Ergänzung wird anschließend anhand ausgewählter aktueller Beispiele gezeigt, wie die Methoden bzw. die verschiedenen Elemente genutzt wurden und welche Ergebnisse bereits damit erzielt werden konnten. Abschließend soll die aktuelle Situation kurz zusammengefasst werden.

Von einer intensiven Auseinandersetzung mit statistischen oder volkswirtschaftlichen Hintergründen wird, wie eingangs erwähnt, abgesehen.

Ziel des Kapitels ist es deshalb, eine Orientierung in der methodischen Vielfalt zu schaffen und einen Überblick über die aktuelle Situation der Messung des ökonomischen Werts von bzw. in Bibliotheken zu geben.

¹¹¹ Vgl. Umlauf, K. (2012): Bibliothek und Gesellschaft, S. 12/13; Düring, P. (2011): Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken, aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern, S.10; Vgl. Graumann, S. (2012): MehrWert messen leicht gemacht! S. 99

5. 1 Ansätze und Methoden zur Bestimmung des ökonomischen Werts

5.1.1 Return on Investment

Ein wichtiges Element von Untersuchungen zum ökonomischen Wert von Bibliotheken ist der „Return on Investment“, kurz ROI.¹¹²

Da der Gebrauch des englischsprachigen Begriffs auch im deutschen Sprachraum üblich scheint – in diversen Nachschlagewerken und anderen Publikationen sind Einträge unter dem Titel „Return on Investment“ zu finden – wird die Abkürzung ROI auch hier weiterhin verwendet.¹¹³

Von Brophy wird der ROI 2006 als wohl meistgenutzter Ansatz zur Bestimmung des ökonomischen Werts im öffentlichen Sektor eingeschätzt.¹¹⁴ Der Begriff ROI kann also sowohl für eine Methode als auch für einen Wert der mit einer ROI-Studie ermittelt werden kann, stehen.

Im Wesentlichen geht es beim ROI um das Verhältnis von Kapital, Umsatz und Gewinn eines Unternehmens. Der ROI gibt Auskunft über den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens. Es wird damit also die Rentabilität einer Unternehmung gemessen.¹¹⁵

Tenopir veranschaulicht das Prinzip für Bibliotheken.

„Return on investment (ROI) is a method to quantify and demonstrate the amount of income („return“) to the institution that the library contributes, compared to the budget or monetary investment the institution makes in the library.“¹¹⁶

¹¹² Vgl. Markless, S.; Steatfield D. (2013): Evaluating the impact of your library, S. 44

¹¹³ Vgl. Gabler (2006): Gabler Kompakt-Lexikon Wirtschaft, S. 396; Koch, J. ; Schreyögg, G. (2007): Grundlagen des Managements, S. 179

¹¹⁴ Vgl. Brophy, P. (2006): Measuring library performance, S. 83

¹¹⁵ Gabler (2006): Gabler Kompakt-Lexikon Wirtschaft, S. 294

¹¹⁶ Tenopir, C. (2012): Beyond Usage, S. 10

Diese quantitative Methode zur Bestimmung des monetären Werts¹¹⁷ kann in Bibliotheken auch genutzt werden, um Entscheidungen über die Verteilung von Ressourcen zu treffen oder zu beeinflussen und um bestehende Projekte und Services zu bewerten.¹¹⁸

ROI-Studien zum Wert einer Bibliothek treffen in der Regel folgende oder zumindest eine ähnliche Aussage: „*for every dollar supporting the library, the library sees a return on investment of X dollars.*“¹¹⁹

Verschiedene „Nutzen“-Arten die mit ROI betrachtet werden können

Um einen möglichen ökonomischen Wert mit Hilfe des ROI-Prinzips zu ermitteln, können verschiedene Arten von Nutzen betrachtet werden. Es wird zwischen direkten und indirekten Nutzen unterschieden.¹²⁰

Direkter Nutzen

Ein direkter Nutzen entsteht für eine Person beispielsweise dann, wenn sie durch den Besuch einer Bibliothek den Kauf eines Buches im Buchhandel und somit die Kaufkosten vermeiden kann. Dieses Beispiel lässt sich natürlich auch auf DVDs, Zeitschriften oder auch auf die Nutzung der Computerarbeitsplätze ausweiten.¹²¹

Nicht nur für einzelne Benutzer, auch für die gesamte Umgebung einer Bibliothek, also beispielsweise für die gesamte Kommune, kann durch die Bibliothek ein direkter Nutzen entstehen. Ein Beispiel dafür ist eine hohe bzw. höhere Beschäftigungszahl in der Kommune.¹²² Laut Poll entspräche das der Kategorie des *economic impact*.¹²³

¹¹⁷ Vgl. Grzeschik, K. (2010): Return on Investment (ROI) in German libraries, S. 142

¹¹⁸ Vgl. Matthews, J. (2010): What's the Return on ROI?, S. 3

¹¹⁹ Ebd., S. 3

¹²⁰ Vgl. Blanck, S. (2006): Wert und Wirkung von Bibliotheken, S. 46-53

¹²¹ Matthews, J. (2010): What's the Return on ROI?, S. 3

¹²² Vgl. Blanck, S. (2006): Wert und Wirkung von Bibliotheken, S. 51

¹²³ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 129

Indirekter Nutzen

Der indirekte Nutzen einer Bibliothek für den einzelnen Nutzer oder die Gemeinschaft kann nur sehr schwer gemessen werden. In diese Kategorie fallen unter anderem die Verbesserung der Lebensqualität oder die Steigerung der Informationskompetenz von Jugendlichen durch die Nutzung einer Bibliothek.¹²⁴ Es handelt sich hierbei um nicht-materielle Werte, die Poll wohl in die Kategorie der Wirkung zählen würde.¹²⁵

Nonuse Benefits

Als dritte Kategorie führt Mathews die *Nonuse Benefits* auf. Er beschreibt sie als eine Art Nutzen, der von der Bibliothek erwartet wird. Um den erwarteten Nutzen zu erfüllen erhält die Bibliothek Unterstützung von außerhalb. Hier scheint ein gesellschaftlicher, moralischer Nutzern, beispielsweise für finanziell schlechter gestellte oder anders benachteiligte Menschen, gemeint zu sein, der von der Gesellschaft mitgetragen wird. Diese „Non-Use-Benefits“ sind schwer zu messen und werden von ROI-Studien kaum berücksichtigt.¹²⁶

Bei klassischen ROI-Studien liegt der Fokus auf monetären Renditen.¹²⁷

¹²⁴ Vgl. Matthews, J. (2010): What's the Return on ROI?, S. 6/7

¹²⁵ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 123

¹²⁶ Vgl. Matthews, J. (2010): What's the Return on ROI?, S.9

¹²⁷ Tenopir, C. (2012): Beyond Usage, S. 10

5.1.2 Kosten-Nutzen-Analyse (KNA)

Elliot et al. stellen in ihrem Buch „*Measuring your library's value*“ eine weitere Methode vor. Die *Cost-Benefit Analysis*.¹²⁸

Im Deutschen spricht man entsprechend von einer „Kosten-Nutzen-Analyse“ (KNA)¹²⁹

Die KNA ist ein Verfahren zum Vergleich und zur Bewertung von Handlungsalternativen oder Investitionsobjekten.¹³⁰ Diese Analyseform stammt ursprünglich aus dem Profitbereich und wird auch zur Evaluation von Bildungsangeboten oder sozialen Dienstleistungen genutzt.¹³¹

Für Bibliotheken ist die KNA:

„[...] an economic tool that libraries can use to measure the monetary value the library the community relative to the investment the community has made in the library either year by year or cumulatively over many years through its investment in collections, equipment, and buildings.“¹³²

Es wird also der Wert den eine Bibliothek erzeugt in ein Verhältnis zu den dafür notwendigen Investitionen gesetzt.

Eine typische Aussage am Ende einer KNA könnte, ähnlich wie bei ROI-Studien, lauten: *„For every dollar of annual taxpayer support, the library returns 2\$ of benefits to local library users.“¹³³*

Elliot beschreibt die KNA als Werkzeug, mit dem die verschiedenen Interessensgruppen der Bibliothek angesprochen werden können.¹³⁴

¹²⁸ Vgl. Elliot, D. et al. (2007): *Measuring Your Library's Value*

¹²⁹ Hamblock, D.; Wessels, D. (2008): *Wörterbuch Wirtschaftsenglisch*, S. 250; vgl. Blanck, S. (2006): *Wert und Wirkung von Bibliotheken*, S. 53-55

¹³⁰ Gabler (2006): *Gabler Kompakt-Lexikon Wirtschaft*, S. 206

¹³¹ Vgl. Blanck, S. (2006): *Wert und Wirkung von Bibliotheken*, S. 53

¹³² Elliot, D. et al. (2007): *Measuring Your Library's Value*, S. 25

¹³³ Ebd., S. 24

¹³⁴ Vgl. ebd.

5.1.3 Ansätze für die Identifikation monetärer Werte in Bibliotheken

Voraussetzung für eine solche KNA ist, dass sowohl die Kosten als auch die monetären Werte des Bibliotheksangebots bekannt sind.¹³⁵ Die Kostenseite kann in einer Bibliothek beispielsweise dem Jahresbudget entsprechen.¹³⁶

Die Bestimmung von monetären Werten für Bibliotheksleistungen kann jedoch für jede Bibliothek als schwieriger Teil von Studien zum ökonomischen Wert gesehen werden.¹³⁷

Denn eigentlich:

„[...] erwirtschaften [Bibliotheken] keinen ökonomischen Gewinn in Form von konkreten monetären Ergebnissen, dessen Dokumentation am Ende des Jahres als Umsatz bzw. Gewinnbilanz auf dem Tisch liegt.“¹³⁸

5.1.3.1 Unterstellung von Marktpreisen

Eine Möglichkeit um diesem Problem zu begegnen ist, den Angeboten der Bibliothek Preise zu unterstellen. Es wird dabei angenommen, dass Bibliotheksgüter einen Marktpreis haben.¹³⁹ Für Bücher oder Zeitschriften kann hierfür der durchschnittliche Kaufpreis genutzt werden. Die Nutzung von Datenbanken kann anhand der jeweiligen Lizenzbedingungen „bepreist“ werden.

Wie das funktionieren kann, zeigt diese beispielhafte Tabelle mit Zuordnungen und Erklärungen.

¹³⁵ Vgl. Elliot, D. et al. (2007): Measuring Your Library's Value, S. 16

¹³⁶ Vgl. Blanck, S. (2006): Wert und Wirkung von Bibliotheken, S. 54

¹³⁷ Vgl. Grzeschik, K. (2010): Return on Investment (ROI) in German libraries, S. 142

¹³⁸ Blanck, S. (2006): Wert und Wirkung von Bibliotheken, S. 43

¹³⁹ Vgl. Nyström, V.; Sjörgen L. (2012): An Evaluation of the Benefits and Value of Libraries, S. 53

Table 4.3**Maine State Library's 'Library Use Value Calculator' – main values and explanation**

Item	Estimated retail value	Explanation of values
Books borrowed	\$15.00	Estimated average discount cost of hardcover and paperback
Magazines borrowed	\$2.00	Estimated cost to purchase a popular periodical issue
Videos borrowed (e.g. local, national chain)	\$4.00	Sample video rental at a video store
Audio books borrowed	\$10.00	Introductory rental price at Booksontape.com
Museum passes borrowed	\$20.00	Sample museum admission for two
Magazine use in library	\$2.00	Estimated cost to purchase a popular periodical issue
Interlibrary loans	\$25.00	Average cost for loans in Maine
Meeting room use per hour	\$50.00	Estimate
Auditorium use per hour	\$250.00	Estimate
Programmes/classes attended – adults	\$10.00	Estimate
Programmes attended – children	\$6.00	Estimate
Computer use, e.g. Internet and MS Word per hour	\$12.00	Sample hourly rate at a copy centre
Maine newspaper online articles viewed	\$1.00	Average cost per article
Other database searching – number of months used	\$20.00	Minimum cost for monthly access to same online database
Reference questions	\$7.00	Estimated cost per question

Tabelle 2: Mögliche Zuordnung von Marktpreisen¹⁴⁰

Ein weiteres Beispiel dafür wie diese Zuordnung funktioniert, bzw. dafür welche Ergebnisse sie liefern kann ist der Bibliothekswert-Rechner des Deutschen Bibliotheksverbands.

¹⁴⁰ Entnommen aus S. Nyström, V.; Sjörgen L. (2012): An Evaluation of the Benefits and Value of Libraries, S. 54

5.1.3.2 Consumer Surplus (CS)

Eine weiterer Ansatz zu der Bestimmung eines monetären Werts oder eines direkten Nutzen eines Kontakts mit der Bibliothek zu messen, kann laut Matthews auch eine „Consumer Surplus“- Umfrage gemacht werden.¹⁴¹ Der adäquate deutsche Begriff lautet *Konsumentenrente* (im Folgenden abgekürzt mit CS).¹⁴²

„Consumer Surplus represents the monetary value consumers associate with a good or services in excess of any costs they incur to get it.“¹⁴³

Dafür werden Bibliotheksbenutzer beispielsweise gefragt, wie viele Bücher sie jährlich in der Bibliothek ausleihen und wie viele Sie käuflich erwerben. Zudem werden sie gefragt, wie viele Bücher sie zusätzliche kaufen würden, wenn sie keine Bücher in der Bibliothek ausleihen könnten. Anhand dieser Angaben wird dann errechnet, welcher Wert der Benutzer der Ausleihmöglichkeit der Bibliothek beimisst.¹⁴⁴

Das Prinzip kann auch auf Datenbanken die eine Bibliothek bereitstellt übertragen werden. Ein Unternehmen, das die Datenbank über die Bibliothek nutzt, wird gefragt, welchen finanziellen Aufwand es ohne das Angebot der Bibliothek zusätzlich betreiben würde oder müsste um an die entsprechenden Informationen zu kommen.¹⁴⁵

¹⁴¹ Vgl. Matthews, J. (2010): What's the Return on ROI?, S. 6

¹⁴² Vgl. Springer (o.J.): Gabler Wirtschaftslexikon

¹⁴³ Elliot, D. et al. (2007): Measuring Your Library's Value, S. 18

¹⁴⁴ Matthews, J. (2010): What's the Return on ROI?, S.6

¹⁴⁵ Vgl. Elliot, D. et al. (2007): Measuring Your Library's Value, S. 20

5.1.4 Contingent Valuation

Nebst ROI und KNA fand sich während der Recherche zu dieser Thesis auch die „Contingent Valuation“-Methode, zu Deutsch auch *Kontingente Bewertungsmethode* (CV), in der einschlägigen Literatur und in der Praxis immer wieder.¹⁴⁶

CV ist ein historisch etabliertes Verfahren zur Messung des ökonomischen Werts von öffentlich finanzierten Einrichtungen und ihrer Güter.¹⁴⁷ Auch für Bibliotheken ist CV eine grundlegende Methode zur Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken¹⁴⁸ und derzeit wohl auch die bekannteste.¹⁴⁹ Diese Aussage ist aktueller als die von Brophy aus dem Jahr 2006 zum ROI.¹⁵⁰ Es kann deshalb davon ausgegangen werden, dass nicht mehr der ROI, sondern die CV die aktuell wichtigere Methode ist.

Bei der auf einer Benutzerbefragung basierenden Methode,¹⁵¹ sollen die Kunden eine monetäre Schätzung des Werts einer Bibliothek abgeben. So wird es mit dieser Methode möglich, auch für Güter die keinen tatsächlichen Marktpreis besitzen, einen monetären Wert festzulegen. Im Bibliotheksbereich ist die Literaturversorgung der Forschung ein Beispiel für einen derartigen immateriellen Wert, der mit Hilfe der CV sichtbar gemacht werden kann.¹⁵²

„Die CV-Methode geht davon aus, dass auch bei nicht-materiellen Gütern eine gewisse Zahlungsbereitschaft besteht, die höher ist, je wichtiger diese Einrichtung für die Befragten ist.“¹⁵³

¹⁴⁶ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 130; Umlauf, K. (2012): Bibliothek und Gesellschaft, S. 12/13

¹⁴⁷ Vgl. Graumann, S. (2012): MehrWert messen leicht gemacht!, S. 101)

¹⁴⁸ Vgl. Brophy, P. (2006): Measuring library performance, S. 84

¹⁴⁹ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 130; Umlauf, K. (2012): Bibliothek und Gesellschaft, S. 12

¹⁵⁰ Vgl. Brophy, P. (2006): Measuring library performance, S. 83

¹⁵¹ Vgl. Umlauf, K. (2012): Bibliothek und Gesellschaft, S. 12/13

¹⁵² Vgl. Graumann S. et al. (2012): Die ETH-Bibliothek, S. 30/31

¹⁵³ Ebd. S. 30

Dazu schreibt Markless:

„In this approach respondents are asked either how much they are willing to pay for services, or to what extent they are willing to accept compensation for not having a service.“¹⁵⁴

„[W]illingness to pay (WTP) [is] the maximum amount a person is willing to pay for a good and willingness to accept [is] the maximum[sic]¹⁵⁵ amount a person is willing to accept as compensation.“¹⁵⁶

Die Frage nach der Zahlungsbereitschaft wird unter der Prämisse gestellt, dass ein Dienst künftig nur durch eine Bezahlung oder eine Steuererhöhung erhältlich ist. Die Frage nach der WTA geht von einer Streichung eines Dienstes aus. Auch die bereits vorgestellte Konsumentenrente kann abgefragt werden.¹⁵⁷

Das ganze Spektrum der Fragen die im Rahmen einer CV- Untersuchung gestellt werden könnte, um Werte bei den Benutzern abzufragen, bildet diese Übersicht (Tabelle 3) aus einem Projektbericht zu einer Studie der Eidgenössischen Technischen Hochschule Zürich (ETH Zürich) ab.

¹⁵⁴ Markless, S.; Steatfield D. (2013): Evaluating the impact of your library, S. 43

¹⁵⁵ An dieser Stelle muss eigentlich „minimum“ stehen. Ein korrekte Erklärung des Begriffs *Willingness to Accept* anhand eines Beispiels aus der Bibliothekswelt findet sich bei Graumann, S. et al. (2012): Die ETH-Bibliothek, S. 31 sowie S. 35

¹⁵⁶ Ko, Y., et al. (2012): An economic valuation study of public libraries in Korea, S. 118)

¹⁵⁷ Vgl. Umlauf, K. (2012): Bibliothek und Gesellschaft, S. 12/13

ABB. 12: ÜBERSICHT ÜBER DIE FRAGETYPEN UND DIE WICHTIGSTEN GESTELLTEN FRAGEN ZU MONETÄREN WERTEN

Fragentyp	Umsetzung im Fragebogen
Investment in Access	► Wie viel geben Sie (bzw. die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihrer Organisation) durchschnittlich pro Monat aus? Bitte denken Sie beispielsweise an die Kosten für alle bestellten Dokumente, die Kosten für die Fernleihe usw.
Investment in Use	► Wie viel Zeit verbringen Sie (bzw. die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihrer Organisation) durchschnittlich im Monat mit der Benutzung der Dienstleistungen der ETH-Bibliothek, beispielsweise mit dem Aufgeben von Bestellungen oder Literaturrecherchen? ► Wie viele Dokumente bestellen Sie (bzw. Ihre Organisation) schätzungsweise pro Monat bei der ETH-Bibliothek über die Ausleihe und den Dokumentenlieferservice bzw. die Fernleihe?
Cost of Alternatives	► Sie geben pro Monat X CHF (siehe 1. Frage „Investment in Access“) aus. Welche zusätzlichen Kosten würden Ihnen pro Monat entstehen, wenn Sie die ETH-Bibliothek nicht mehr in Anspruch nehmen könnten und Sie somit von anderen Anbietern abhängig wären?
Price Elasticity of Demand	► Stellen Sie sich bitte vor, dass sich die Preise für die Dienstleistungen der ETH-Bibliothek um durchschnittlich 50 % erhöhen. Welche Folgen hätte das voraussichtlich für Ihre Nutzung (bzw. die Ihrer Organisation)?
Willingness to Pay (WTP)	► Die ETH-Bibliothek wird zu einem grossen Teil über öffentliche Gelder finanziert. Im unwahrscheinlichen Fall, dass diese Finanzierung nicht mehr zur Verfügung stehen würde, wären Sie (bzw. Ihre Organisation) bereit, einen bestimmten Betrag zu bezahlen, um den Fortbestand der Bibliothek zu gewährleisten?
Willingness to Accept (WTA)	► Stellen Sie sich bitte vor, die öffentliche Hand beendet die Finanzierung der ETH-Bibliothek und sie würde somit aufgelöst. Der Staat wäre aber bereit, Ihnen für Ihren Verlust eine monatliche Kompensation zu zahlen. Wie hoch müsste dieser Betrag mindestens sein, damit Sie dem zustimmen?

Tabelle 3: Mögliche Fragen in Zusammenhang mit einer CV-Befragung entnommen aus einer Studie der ETH-Zürich ¹⁵⁸

Die Autoren stellen in diesem Bericht fest, dass es für dieses Verfahren keine standardisierte Vorgehensweise gäbe, dass aber die oben aufgeführten Fragetypen Bestandteil aller Befragung seien.¹⁵⁹

In anderen Quellen werden vor allem die WTP und die WTA als Bestandteile genannt.¹⁶⁰

Die Ergebnisse von CV-Studien werden, wie bei ROI und der KNA, ebenfalls oft einem Zahlenverhältnis dargestellt.¹⁶¹

¹⁵⁸ Entnommen aus Graumann, S. et al.(2012): Die ETH-Bibliothek, S. 31

¹⁵⁹ Graumann, S. et al. (2012): Die ETH-Bibliothek, S. 31

¹⁶⁰ Vgl. Oakleaf, M. (2010): Value of Academic Libraries, S:74; vgl.Markless, S.; Steatfield D. (2013): Evaluating the impact of your library, S. 43)

¹⁶¹ Vgl. Umlauf, K. (2012): Bibliothek und Gesellschaft, S. 13

5. 2 Aktuelle Beispielstudien

Nun sollen zur einige Beispiele gezeigt werden, welche die vorgestellten Ansätze nutzen. Dies soll die Anwendbarkeit der Verfahren veranschaulichen und ein Bild von der bisherigen Umsetzung der Bestimmung des ökonomischen Werts vermitteln.

Bei der Auswahl der Beispiele wurde besonders auf die Aktualität geachtet. So soll ein möglichst aktuelles Bild der Bestimmung des ökonomischen Werts in Bibliotheken gezeichnet werden. Außerdem wurden, um eine umfassende Betrachtung zu gewährleisten, Beispiele verschiedener Bibliothekstypen gewählt. Nach Möglichkeit wurden Beispiele ausgewählt, deren Methodik eindeutig ist. Das bedeutet Beispiele, die werden anhand der Methode kategorisiert die –laut Projektbeschreibung– als Basis für die Messung des ökonomischen Wertes genutzt wurde. Drei Beispielstudien werden ausführlich erklärt. Bei diesen „Haupt-Beispielstudien“ handelt es sich um die der Toronto Public Library (TPL) (2013), die Studie der ETH Zürich (2012) sowie um eine Studie zu den Stadtbibliotheken Bad Oldesloe und Wedel (2011).

Neben einer Beschreibung dessen, was gemessen wurde, wird auch die Vorgehensweise erklärt. Abschließend erfolgt jeweils eine kurze kritische Betrachtung.

Die drei Hauptbeispiele dienen als roter Faden und werden durch Informationen über andere Studien ergänzt um den Eindruck der aktuellen Situation der ökonomischen Wertmessung in Bibliotheken zu komplettieren.

5.2.1 Toronto Public Library – Return on Investment

Ein äußerst aktuelles Beispiel für eine ROI- Studie ist die der Toronto Public Library aus dem Jahr 2013.¹⁶²

Die Toronto Public Library ist mit fast 100 Zweigstellen und einem Bestand von ungefähr 32 Millionen Medien das größte öffentliche Bibliothekssystem Kanadas und auch eines der bestausgelasteten weltweit.¹⁶³

Als Grund für die Durchführung der Studie wird die Angst vor weiteren Budgetkürzungen genannt. Es handelt sich um die erste ROI-Studie für eine Bibliothek in Kanada.¹⁶⁴ Sie zeichnet sich durch eine besonders gute Nachvollziehbarkeit der Evaluation und eine Betonung des Werts der Bibliothek als Raum und des Werts ihrer Öffnungszeiten aus.¹⁶⁵

Der ökonomische Wert dieser Bibliothek wird auf Basis der Summe der Ausgaben des Trägers, dem geschätzten Nutzen für einzelne Personen und den „immateriellen Gütern“ errechnet. Mit „immateriellen Gütern“ ist hier der Nutzen für die Gemeinschaft gemeint.¹⁶⁶ Als *total economic impact* wird ein Wert zwischen 612 und 1.389 Millionen Dollar kalkuliert.¹⁶⁷

Dabei werden fünf Haupt-Angebote der Bibliothek einbezogen. Diese sind die Bestandsnutzung, Veranstaltungen u. ä. für verschiedene Zielgruppen, Datenbankdienste, das Angebot von Computerarbeitsplätzen und die Bibliothek als Raum.¹⁶⁸

„Direct tangible benefits represent a conservative measure of the market value of services used. Direct spending represents institutional spending that directly impacts Toronto’s economy and is the total funding received from the City of Toronto. Indirect tangible benefits represent the re-spending by those who are paid by direct spending within Toronto’s economy.“¹⁶⁹

¹⁶² Vgl. Silk, K.; Stolarick, K. (2013): So Much More, S.29

¹⁶³ Vgl. Toronto Public Library (2014): About the library.

¹⁶⁴ Vgl. Silk, K.; Stolarick, K. (2013): So Much More, S.29

¹⁶⁵ Vgl. Pyper, J. (2013): Economic Impact of Toronto Public Library Services

¹⁶⁶ Vgl. Silk, K.; Stolarick, K. (2013): So Much More, S.29

¹⁶⁷ Vgl. ebd., S.22-29

¹⁶⁸ Vgl. ebd., S.8

¹⁶⁹ Ebd., S. 1

So lautet eine weitere Erklärung dessen, was in dieser Studie gemessen wird. Als Basis werden bereits bestehende standardisierte Bibliotheksstatistiken und bewährte Methoden anderer Studien aus dem Bereich der öffentlichen Bibliotheken genutzt.¹⁷⁰

Zur Berechnung des ROI werden der direkte und der indirekten Nutzen für die Stadt Toronto summiert und durch die dafür notwendigen Ausgaben geteilt.¹⁷¹ Es wird also offenbar der *total economic impact* in ein Verhältnis zu anderen Werten gesetzt.

Der ROI wird mit 463% angegeben. Daraus ergibt sich, dass die Toronto Public Library für jeden investierten Dollar einen Gegenwert von 5,63 Dollar erhält.¹⁷² Die TPL liegt im Vergleich zu einigen anderen Bibliotheken mit diesem ökonomischen Wert im Mittelfeld.¹⁷³

TPL's economic impact compares favourably			Exhibit 5
Library System	Annual Operating Budget*	Total Economic Impact*	Economic Impact per Dollar Spent
State Library of Victoria, Australia (2011) ⁶	\$191	\$681	\$3.56
Florida Public Libraries (2010) ⁷	\$668	\$4,290	\$8.32
Santa Clara County Library District (2013) ⁸	\$33.2	\$172	\$5.17
Texas Public Libraries (2011) ⁹	\$451	\$2,400	\$4.42
Toronto Public Library (2012)	\$178**	\$1,000.6	\$5.63

* Millions of dollars
 ** Figure include capital spending

Tabelle 4: Vergleichswerte für den ROI der TPL¹⁷⁴

¹⁷⁰ Vgl. Silk, K. ; Stolarick, K. (2013): So Much More, S. 4

¹⁷¹ Vgl. ebd., S. 8

¹⁷² Vgl. ebd., S. 22

¹⁷³ Vgl. ebd., S. 30

¹⁷⁴ Entnommen aus Silk, K.; Stolarick, K. (2013): So Much More, S.22

Kritische Betrachtung

TPL orientiert sich an bereits durchgeführten Studien. Die Methoden wurden für die TPL angepasst.¹⁷⁵ Im Zuge des Vergleichs mit den Werten anderer Bibliotheken wird jedoch darauf hingewiesen, dass sich andere Studien in der Methodik doch unterscheiden und ein Vergleich deshalb nur eingeschränkt möglich sei.¹⁷⁶

Schon aus den Messungen innerhalb der Bibliothek ergeben sich, je nach Herangehensweise, stark unterschiedliche ROI-Werte von 244% bis 681%.¹⁷⁷ Das zeigt beispielhaft, dass die Ergebnisse stark auf der individuellen Herangehensweise beruhen. Zudem entsteht beim Lesen des Projektberichts der Eindruck, dass nicht der *total economic impact*, sondern das Verhältnis 1 \$: 5,63 \$ im Fokus steht. Eine mögliche Begründung dafür könnte sein, dass dieses Verhältnis weitaus anschaulicher ist als ein alleinstehender, sehr großer Geldwert.¹⁷⁸

ROI Studien werden auch in wissenschaftlichen Bibliotheken angewandt.¹⁷⁹ 2010 führte Kathrin Grzeschik eine Studie zur Bestimmung des ROI an der Universitätsbibliothek der Humboldt Universität zu Berlin durch. Dies ist ein weiteres aktuelles Beispiel aus Deutschland.¹⁸⁰

5.2.2 Stadtbibliotheken Bad Oldesloe und Wedel – Kosten-Nutzen-Analyse

Diese Studie trägt den Titel „Wirkungsforschung und Wertmessung in den Stadtbibliotheken Bad Oldesloe und Wedel“. Ein Teil der Untersuchung wurde bereits 2009 durchgeführt und 2011 in Form einer Masterarbeit weiterverarbeitet. Sie soll deshalb hier aufgeführt werden, weil sie eine aktuelle deutsche Studie ist und somit die internationalen Beispiele ergänzt.

¹⁷⁵ Vgl. Silk, K.; Stolarick, K. (2013): So Much More, S. 10

¹⁷⁶ Vgl. ebd., S.22

¹⁷⁷ Vgl. ebd., S. 4

¹⁷⁸ Hierbei handelt es sich um eine bloße Vermutung der Autorin, die nicht belegt werden konnte

¹⁷⁹ Vgl. Markless, S.; Steatfield D. (2013): Evaluating the impact of your library, S. 44

¹⁸⁰ Vgl. Grzeschik, K. (2010): Return on Investment (ROI) in German libraries

Untersucht wurden, wie der Titel erkennen lässt, zwei Stadtbibliotheken. Bei der Auswahl der Bibliotheken wurde besonders auf die ihre Vergleichbarkeit geachtet. Die Zahl der aktiven Nutzer liegt bei beiden Bibliotheken bei etwa 5000 und die Gesamtausgaben bewegen sich zwischen circa 630.000 und 780.000 Euro.¹⁸¹

Am Titel lässt sich auch das Ziel der Studie erkennen. Sie soll am Ende Auskunft über Wirkung und Wert geben. Ob mit Wert hier der *ökonomische Wert*, wie er im Zentrum dieser Arbeit steht, gemeint ist, das wird nicht eindeutig formuliert. Der *ökonomische Wert* ist aber in jedem Fall ein Gegenstand der Studie.¹⁸²

Die Studie basiert auf einer Umfrage unter Nutzern und Nicht-Nutzern mit Hilfe eines Fragebogens.¹⁸³ Der Fragebogen zur Umfrage enthält drei allgemeine Fragen, vier Fragen zur Wirkung, zwei Fragen zur Berechnung des Kosten-Nutzen-Faktors (KNF) und zwei Fragen zum Wert.

Als zentraler Bestandteil der Studie ist eine KNA zu erkennen.¹⁸⁴

In dieser Studie wird der ökonomische Wert als KNF definiert. Der Faktor wird aus drei verschiedenen Berechnungen ermittelt. Es werden der in einer Marktanalyse ermittelte ökonomische Wert der Bibliotheken, die bewertete Zeit eines Bibliotheksbesuches und die Alternativkosten den Ausgaben der Bibliothek abzüglich ihrer Einnahmen gegenübergestellt.¹⁸⁵

Das bereits vorgestellte Grundlegende Konzept der KNA wird hier also unter Verwendung der Alternativkosten und der bewerteten Zeit umgesetzt.

Der Durchschnittliche KNF für die Bibliothek Bad Oldesloe liegt bei 4,82. Für die Bibliothek in Wedel wurde ein Faktor von 4,75 berechnet. Die Werte liegen also recht nah beieinander.¹⁸⁶

¹⁸¹ Vgl. Messerschmidt, M.; Naskowski, M. (2011): Wertvolle Bibliothek?, S.48/49

¹⁸² Vgl. ebd., S. 49

¹⁸³ Vgl. ebd., S. 49 sowie S. 59

¹⁸⁴ Vgl. ebd., S. 4/5

¹⁸⁵ Vgl. ebd., S. 49

¹⁸⁶ Vgl. ebd., S. 137/138

Als Vergleichswert für diese Studie wird der KNF der Bibliothek in Berlin-Mitte angegeben. Dieser liegt bei 5,6. Die Studien werden von Messerschmidt als besonders gut vergleichbar eingestuft, da sie unter denselben Voraussetzungen stattfanden. Die Betrachtung der Ergebnisse im Vergleich mit den Ergebnissen anderer Studien – nicht nur mit der Berliner Studie - macht laut Messerschmidt deutlich, dass das Angebot beider Bibliotheken sehr gut genutzt wird.¹⁸⁷

Eine Wirkung auf die Lesefreude, die Wissenserweiterung, die Kompetenz der Informationsbeschaffung und auf das persönliche Vergnügen der Bibliotheksbesucher kann ebenfalls aus der Umfrage abgeleitet werden.

Kritische Betrachtung

Zu dieser Studie ist zu bemerken, dass zwar eine Befragung von Nicht-Nutzern stattfand,¹⁸⁸ die Ergebnisse aber offenbar nicht in die Berechnung des ökonomischen Werts mit eingeflossen sind.

Der ökonomische Wert nimmt hier offensichtlich zweierlei Gestalt an. Zum einen als Ergebnis einer Marktanalyse, zum anderen als Kosten-Nutzen-Faktor des unter anderem auf dem in einer Marktanalyse ermittelten ökonomischen Werts basiert. Als zentrales Ergebnis wird dann der ökonomische Wert als Faktor dargestellt, wie es auch bei den anderen vorgestellten Studien der Fall ist.

Insgesamt fällt auf, dass die von Messerschmidt und Naskowski genutzten Methoden nachvollziehbarer sind als die der anderen ausführlich vorgestellten Studien. Dies könnte möglicherweise an den einfachen Erklärungen liegen. Jedoch kann angemerkt werden, dass diese Studie, im Gegensatz zu den Studien der TPL und der ETH Zürich, nicht in Zusammenarbeit mit Experten aus der Marktforschung erstellt wurde. Auch hier könnte ein Grund für die „Einfachheit“ liegen.

¹⁸⁷ Vgl. Messerschmidt, M.; Naskowski, M. (2011): Wertvolle Bibliothek?, S. 138

¹⁸⁸ Vgl. ebd., S. 126-129

Ob dies nun positiv oder negativ ist, sei dahingestellt. Vielleicht könnte dieses Beispiel ein Beweis dafür sein, wie die Bestimmung des ökonomischen Werts auch für einzelne kleinere Bibliotheken umsetzbar ist.

5.2.3 ETH-Bibliothek Zürich – Contigent Valuation

Ein aktuelles Beispiel für die Nutzung der CV-Methodik ist eine Studie zur ETH-Bibliothek Zürich aus dem Jahr 2012. Der Titel lautet „Die ETH-Bibliothek – Eine lohnende Investition“. ¹⁸⁹

Die Bibliothek ist „[...] *die größte öffentliche technisch naturwissenschaftliche Bibliothek der Schweiz und eine der führenden Bibliotheken in Europa.*“¹⁹⁰

Die „Studie zur Servicequalität und zum Wert der Bibliothek“ (so der Titel der Studie) wurde in Zusammenarbeit mit „TNS Infratest – Business Intelligence“ durchgeführt. *Business Intelligence* ist innerhalb der TNS Gruppe Experte auf dem Gebiet der Markt- und Wettbewerbsbeobachtung und führte bereits 2009/2010 eine erste Studie dieser Art in Deutschland für die Technische Informationsbibliothek Hannover (TIB Hannover) durch.¹⁹¹

Die Studie verfolgt drei Ziele. Zum einen soll die Zufriedenheit der Kunden ganz allgemein und in Bezug auf einzelne Dienstleistungen untersucht werden. Zum anderen sollen die Stärken und Schwächen der Bibliothek aus Kundensicht bestimmt werden. Das dritte Ziel ist die Bestimmung des volkswirtschaftlichen Werts, den die ETH-Bibliothek generiert. Dr. Wolfram Neubauer, der Direktor der ETH-Bibliothek, gibt als Beweggrund für diese Studie an, dass die strategische Ausrichtung der Bibliotheksaktivitäten empirisch überprüft werden soll.¹⁹²

¹⁸⁹ Vgl. Graumann, S. et al. (2012): Die ETH-Bibliothek, Deckblatt

¹⁹⁰ Vgl. ETH Zürich (2014): Bibliotheken.

¹⁹¹ Vgl. Graumann, S. (2012): MehrWert messen leicht gemacht!, S.99

¹⁹² Vgl. Graumann, S. et al. (2012): Die ETH-Bibliothek, S. 7-10

Die Studie basiert auf einer Befragung der externen Bibliothekskunden. Dazu zählen unter anderem Forschungseinrichtungen, Firmen, Privatpersonen oder auch Studenten anderer Hochschulen.

Zur Ermittlung des volkswirtschaftlichen Werts wird die CV-Methode eingesetzt.¹⁹³ Das bedeutet

„Auf Grundlage der Zahlungsbereitschaft der Befragten und der Höhe der Entschädigungszahlung im Fall eines Verzichts auf die Nutzung wurde eine monetäre Schätzung des Wertes der ETH-Bibliothek vorgenommen.“¹⁹⁴

Mit dem „Wert“ ist in dieser Studie nicht der materielle gemeint, sondern *„der volkswirtschaftliche Mehrwert, den die Bibliothek durch ihre Dienstleistung bei deren Kunden erzeugt.“¹⁹⁵* Hier zeigt sich deutlich ein Dienstleistungsbezug der Bestimmung des ökonomischen Werts, wie er auch im ISO- Entwurf hergestellt wird. (siehe Kapitel 4.2)

Die Kundenbeziehung bzw. Kundenbindung wird mit Hilfe der TRI*M-Methode gemessen. Daraus wird auch die Zufriedenheit abgeleitet.¹⁹⁶ TRM*I ist eine TNS-eigene Methode die auf Grund ihrer geringen Relevanz für das Thema dieser Arbeit nicht weiter erläutert wird. Als Dienstleistungskategorien für die Bemessung der Zufriedenheit wurden die Angebote vor Ort, das Medien- und Recherche Angebot, die Lieferung von Dokumenten und der Kundenservice betrachtet.¹⁹⁷

Es stellte sich heraus, dass die externen Kunden der ETH überwiegend sehr zufrieden sind und sich deshalb gegenüber der Bibliothek auch äußerst loyal verhalten.¹⁹⁸

¹⁹³ Vgl. Graumann, S. et al. (2012): Die ETH-Bibliothek, S. 2 sowie S. 11

¹⁹⁴ Ebd., S.3

¹⁹⁵ Vgl. ebd., S. 30

¹⁹⁶ Vgl. ebd., S. 18

¹⁹⁷ Vgl. ebd., S. 2/3

¹⁹⁸ Vgl. ebd., S. 15

Um den Wert der Bibliothek in Schweizer Franken zu erhalten wurde die CV-Methode eingesetzt. Die Fragen, mit deren Hilfe den Benutzern eine monetäre Schätzung des Bibliotheksangebots entlockt werden sollte, wurden bereits angesprochen. Im Grunde ging es auch hier darum herauszufinden, wie viel den Nutzern die Dienstleistung derzeit Wert ist und wie eine Änderung der aktuellen Situation, also beispielsweise der Kosten, ihr Nutzungsverhalten beeinflussen würde.¹⁹⁹

Daraus wurde dann für jeden Befragten ein *Individualwert* in Schweizer Franken berechnet. Der Individualwert wird wiederum weiter in einem komplexen Verfahren gewichtet, zu einem Faktor umgewandelt und in Verbindung gestellt zu den Fördersummen, die die Bibliothek erhält.

„Die Kunden der ETH-Bibliothek bestätigen, dass ihnen die ETH-Bibliothek 4,3-mal so viel Wert ist, wie sie an Kosten verursacht.“²⁰⁰

Dieser Wert wird als KNF bezeichnet.²⁰¹ Es wird hier also mit der CV-Methode berechnet, was Messerschmidt und Naskowski mit einer KNA ermitteln. Vergleichbare Studien wurden bereits 2004 an der British Library und 2009 an der TIB Hannover durchgeführt. Letztere wurde ebenfalls von TNS Infratest- Business Intelligence durchgeführt und nutzte die Studie der British Library als Inspirationsquelle. Die British Library erzielte dabei einen Wert von 4,4 und die TIB Hannover einen KNF von 3,8.²⁰²

„Aufgrund der unterschiedlichen Funktionen und Kundenstrukturen der jeweiligen Bibliotheken ist ein Vergleich dieser Werte jedoch nur bedingt möglich.“²⁰³, so heißt es im Projektbericht der schweizerischen ETH-Studie.

¹⁹⁹ Vgl. Graumann, S. et al. (2012): Die ETH-Bibliothek, S. 31

²⁰⁰ Ebd., S. 36

²⁰¹ Vgl. ebd., S. 37

²⁰² Vgl. ebd.

²⁰³ Ebd.

Als weiteres Ergebnis wird präsentiert, dass die ETH-Bibliothek aus 18 Millionen Schweizer Franken 76 Millionen Schweizer Franken für die schweizerische Wissensgesellschaft erwirtschaftet. Hiermit wird also der volkswirtschaftliche Wert gezeigt.²⁰⁴

Kritische Betrachtung

Im Fokus der Studie steht offenbar eher die Aussage, dass die Bibliothek ihren Kunden 4,3 Mal mehr wert ist als sie kostet.²⁰⁵

Es wird also nicht direkt ein monetärer Wert, also kein Betrag in Schweizer Franken, in den Mittelpunkt gestellt, sondern ein Zahlenverhältnis. Auch bei der Studie der Toronto Public Library und ihren Vergleichsstudien steht ein Zahlenverhältnis als Ergebnis der Studie zum ökonomischen Wert im Mittelpunkt.

Zu der Studie der ETH ist außerdem zu bemerken, dass die Methodik überaus komplex ist und trotz ausführlicher Erklärungen im Projektbericht schwer nachvollziehbar bleibt.²⁰⁶

5.2.4 Weitere aktuelle Beispielstudien zur Bestimmung des ökonomischen Werts

Im Sinne der Vollständigkeit sollen an dieser Stelle noch weitere aktuelle Studien genannt werden.

So zeigt eine Studie an der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern aus dem Jahr 2009, dass auch nur einzelne Bibliotheksbereiche bewertet werden können.²⁰⁷ Die Studie untersucht den ökonomischen Wert der Medienauslei-

²⁰⁴ Vgl. Graumann, S. et al. (2012): Die ETH-Bibliothek, S. 37

²⁰⁵ Vgl. ebd., S. 2 sowie S. 38

²⁰⁶ Meinung der Autorin

²⁰⁷ Vgl. Düring, P. (2011): Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken, aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern, S. 71

he und des Lesesaals als Lernort.²⁰⁸ Auch hier wird festgestellt, dass bereits erprobte Methoden nicht beliebig übertragbar sind.²⁰⁹

In Korea wurde der ökonomische Wert aller öffentlichen Bibliotheken des Landes mit derselben Methodik gemessen. Hauptmethode war hier die CV-Methode.²¹⁰

Die British Library veröffentlichte im Jahr 2013 die Ergebnisse der zweiten Studie zu ihrem ökonomischen Wert. Diese KNA ist eine Neuauflage zu einer ersten Studie aus dem Jahr 2003. Insgesamt generiert die British Library einen ökonomischen Wert von 419 £ für die Gesellschaft. Daraus ergibt sich eine Kostenrate von 4,9. Dies ist ein Anstieg von 0,5 gegenüber einer Kosten-Nutzen-Rate von 4,4 in 2003²¹¹

5.3 Diskussion zur aktuellen Situation der Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken

Die vorangegangenen Kapitel zeigen, eine große Bandbreite von Begrifflichkeiten, Methoden und Elementen die zur Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken genutzt werden.

Eine ROI-Analyse wird laut Matthews auch als „Cost-Benefit-Analysis“ (KNA) bezeichnet²¹² Elliot hingegen beschreibt die KNA als eigenständige Methode. Oakleaf bezeichnet CV als bekannte Art des „Consumer Surplus Assessment“²¹³ wohingegen Matthews CV als Methode um indirekte Nutzen zu messen vorstellt, CS aber zur Messung direkter Nutzen einteilt.²¹⁴ Markless bezeichnet CV wiederum als Variation des ROI²¹⁵ Das sind nur einige Beispiele die auf Seiten der Autorin für Verwirrung gesorgt haben. Sie belegen, dass die Abgrenzung teilweise schwierig ist.

²⁰⁸ Vgl. Düring, P. (2011): Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken, aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern, S. 15

²⁰⁹ Vgl. ebd., S. 71

²¹⁰ Vgl. Ko, Y. et al. (2012): An economic valuation study of public libraries in Korea

²¹¹ Vgl. British Library (o.J.) Economic Valuation of the British Library, S. 1/2 sowie Vgl. Tessler, A. (2013): Economic valuation of the British Library S. 3; Anmerkung: eine sehr ausführliche Übersicht aktueller Studien findet sich bei Ko, Y. et al. (2013)

²¹² Vgl. Matthews, J. (2010): What's the Return on ROI?, S. 8

²¹³ Oakleaf, M. (2010): Value of Academic Libraries, S. 74

²¹⁴ Vgl. Matthews, J. (2010): What's the Return on ROI?, S.

²¹⁵ Vgl. Markless, S.; Steatfield D. (2013): Evaluating the impact of your library, S. 8

Dennoch können anhand der aktuellen Beispiele einige Auffälligkeiten für die derzeitige Situation der Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken vermutet werden.

Die aktuellen Studien basieren meist auf Benutzerumfragen, mit deren Hilfe die Angebote der Bibliothek monetär bewertet werden. Die Meinung der Nutzer ist dabei sehr wichtig. Mit den aus den Benutzerumfragen abgeleiteten Geldwerten wird dann auf unterschiedliche Arten, in komplexen Rechnungen weiter verfahren. Dabei werden verschiedenste Berechnungselemente kombiniert.

Wegen der unterschiedlichen Ansprüche der Bibliotheken sind die Berechnungsverfahren nur bedingt übertragbar.²¹⁶

Am Ende der Studien steht meist ein Zahlenverhältnis 1 : X. Dieses Verhältnis stellt die Investitionssumme dem erreichten Wert gegenüber.

Als Ausgangspunkt für die Bestimmung des ökonomischen Werts wurden in den Studien in der Regel bestimmte Dienstleistungen oder Dienstleistungsbereiche ausgewählt. Am Ende erfolgt eine Gegenüberstellung mit den Kosten. Die in Kapitel 4.3 von Poll übernommene Beschreibung des „*library's value expressed in terms of money*“²¹⁷ kann daher als zutreffende Beschreibung für den ökonomischen Wert erachtet werden.

Neben den Beispielen der TIB Hannover und der ETH Zürich, zeigt auch das Beispiel der TPL, dass die Durchführung großer Studien mit der Hilfe externer Dienstleister erfolgt.

Die Motivation für die Bestimmung des ökonomischen Werts wird in den Projektberichten häufig angegeben. Wie mit dem Ergebnis der Studie dann weiter verfahren werden soll um die Motivation zu erfüllen, also beispielsweise um den Legitimationsdruck zu mindern, das geht aus den Projektberichten nicht hervor.

²¹⁶ Vgl. Düring, P. (2011): Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken, aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern, S. 71

²¹⁷ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 129

Zu nahezu allen Bibliothekstypen und -größen wurden bereits Studien zum ökonomischen Wert durchgeführt. Es können die gesamte Bibliothek oder nur einzelne Angebote bzw. Angebotsgruppen beurteilt werden. Es gibt auch Studien die zugleich mehrere Bibliotheken, z.B. in einer Region, untersuchen.

Die große Vielfalt der Methoden und der untersuchten Bibliotheken erschwert den Vergleich der verschiedenen Methoden bezüglich ihrer Stärken und Schwächen.

Schon innerhalb der einzelnen Studien zeigte sich, dass die verschiedenen Methoden sehr unterschiedliche Ergebnisse erbringen können. Manche Ansätze führen zu einer Überschätzung des ökonomischen Werts, während andere eher konservative Bewertungen, d.h. im Vergleich niedrigere Werte, ergeben.²¹⁸

Insgesamt kann die große Zahl aktueller Studien als Bestätigung für die Feststellung von Markless gesehen werden. Das Interesse an der Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken ist ungebrochen.²¹⁹

²¹⁸ Vgl. McIntosh, C. (2013): Library Return on investment, S. 124

²¹⁹ Vgl. Markless, S.; Steatfield D. (2013): Evaluating the impact of your library, S. 43

6 Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken – Perspektiven

Die Betrachtung der aktuellen Situation erlaubt die Identifikation dreier besonders auffälliger Tendenzen.

Terminologie und Methodik sind uneinheitlich und werden in einem uneinheitlichen Untersuchungsfeld genutzt. Letzteres bedeutet, dass jede Bibliothek anders ist. Die Ergebnisse sind deshalb nur sehr eingeschränkt vergleichbar. Zudem ist unklar, wie mit den Ergebnissen weiter verfahren wird, um damit die gewünschten Effekte, also zum Beispiel die Minderung des Legitimationsdrucks, zu erzielen. Die dritte zu beobachtende Tendenz ist die zunehmende Beachtung der gesellschaftlichen und sozialen Wirkung die von Bibliotheken ausgeht, in direktem Zusammenhang mit der Bestimmung des ökonomischen Werts.

Anhand dieser drei Feststellungen wird nun eine Einschätzung der Perspektiven der Bestimmung des ökonomischen Werts in Bibliotheken vorgenommen.

6.1 Standardisierung

Die erste zu beobachtende Auffälligkeit bei der Bestimmung des ökonomischen Werts ist, sowohl in Bezug auf die Begrifflichkeiten als auch in Bezug auf die Methoden der Untersuchung, die Vielfältigkeit. Auch was genau bemessen wird ist unterschiedlich. Das haben die bisherigen Ausführungen eindeutig gezeigt. Negativ formuliert könnte man auch von Uneinigkeit oder Inkonsistenz sprechen.

6.1.1 Facetten der Standardisierung

Diese Vielfalt lässt sich auf die verschiedenen Bedürfnisse der Bibliotheken in Anbetracht ihrer Stakeholder²²⁰ und die (organisatorischen) Unterschiede in den Bibliotheken selbst zurückführen.²²¹

Die Folge ist, dass die Studien und ihre Ergebnisse nur in begrenztem Maß vergleichbar sind. Das wird in vielen Projektberichten betont. Die Vergleichbarkeit ist zum Teil selbst dann nicht gegeben, wenn die Studie einer anderen Bibliothek als Vorbild diene, wie unter anderem die Beispielstudien Stadtbibliothek Bad Oldesloe und Wedel sowie die Studien von ETH Zürich und TIB Hannover zeigten.

Eine Standardisierung der Begriffe und Methoden ist ein wichtiger nächster Entwicklungsschritt in der allgemeinen Wert- und Wirkungsmessung.²²²

Poll sieht das in der bloßen Vielfalt begründet.²²³ Für Nyström ist es – frei übersetzt – die Bestimmung der Messung vergleichbar zu sein.²²⁴ Doch der Bedarf einer Standardisierung lässt sich auch mit weiteren Argumenten erläutern.

Durch eine Standardisierung können mehr Stichproben genommen werden, was sowohl die Generalisierbarkeit der Ergebnisse also auch ihre Repräsentativität erhöht. Zudem lassen sich standardisierte Erhebungen mit vergleichsweise geringem Aufwand wiederholen. Die Standardisierung unterstützt außerdem die Betrachtung von bestimmten Variablen über einen längeren Zeitraum hinweg.²²⁵

²²⁰ Vgl. Nyström, V.; Sjörgen L. (2012): An Evaluation of the Benefits and Value of Libraries, S. 10; Düring, P. (2011): Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken, aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern, S. 72

²²¹ Weitere Begründungen für die Vielfalt lassen sich nur vermuten. Eine denkbare Ursache ist das nur in geringem Umfang vorhandene Fachwissen. Das kann weiterhin dazu führen, dass die Durchführung von Untersuchungen zum ökonomischen Wert von der finanziellen Ausstattung der Bibliothek abhängt. Nicht jede Bibliothek besitzt die finanziellen Ressourcen, um eine solche mit professioneller Unterstützung durchzuführen. Das könnte zur Verwendung einfacherer Methoden führen oder Grund für den geringeren Umfang von Studien sein. Belege hierfür konnten nicht gefunden werden.

²²² Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 122

²²³ Vgl. ebd.

²²⁴ Vgl. Nyström, V.; Sjörgen L. (2012): An Evaluation of the Benefits and Value of Libraries, S. 9

²²⁵ Fühles-Ubach, S.; Umlauf, K. (2013): Quantitative Methoden, S. 90

Dass durch die Standardisierung eine größere Zahl von Stichproben möglich ist, könnte die Sichtweise auf die Studien zum ökonomischen Wert verändern. Je mehr Studien durchgeführt werden, desto eher stehen die Ergebnisse im Fokus und desto weniger müssen Methoden gerechtfertigt werden.²²⁶

Aber „[...] there has been an tendency for public libraries to over-rely on small, one-off evaluations of time-limited projects and pilot schemes. This means data is often not sufficiently robust. This prevents the sector from drawing wider conclusions about how their services affect national and broader local issues.“²²⁷

Zahlreiche Unklarheiten, unter anderem bezüglich der Vorgehensweise oder der finanziellen Ressourcen, sind unter Umständen die Ursache dafür, dass Studien nicht in großem Umfang durchgeführt werden.²²⁸

Eine Standardisierung könnte diese Unklarheiten beseitigen und die Durchführung erleichtern, wodurch für die einzelnen Bibliotheken weniger fundierte Methodenkenntnisse und Aufwand nötig wären.²²⁹

6.1.2 Vergleichbarkeit als zentraler Zugewinn durch Standardisierung

Ergebnisse aus Bibliotheksvergleichen wie dem BIX werden bereits für das Bibliotheksmarketing genutzt. Der BIX ist damit ein Instrument des Betriebsvergleichs und des Benchmarkings.²³⁰

„Benchmarking ist ein systematisches Verfahren, das in der Wettbewerbsanalyse genutzt werden kann. Grundidee des Benchmarkings ist es, sich mit dem „Klassenbesten“ [...] zu vergleichen.“²³¹

²²⁶ Vgl. Messerschmidt, M.; Naskowski, M. (2011): Wertvolle Bibliothek?, S. 143/144

²²⁷ Stanziola, J. (2010): Value and impact, S. 45

²²⁸ Vgl. Düring, P. (2011): Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken, aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern, S. 71/72

²²⁹ Hierbei handelt es sich um eine bloße Vermutung der Autorin

²³⁰ Vgl. Vonhof, C. (2012): Die Bibliothek als Betrieb, S.281

Ziel ist es, durch den Vergleich Stärken und Schwächen sowie die eigene Marktposition herauszufinden. Eröffnen sich Unterschiede zum „Klassenbesten“ können daraus Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet werden.²³² Vergleichsmerkmale für Bibliotheken können unter anderem Qualität, angebotene Leistungen oder Kosten sein.²³³ Bei der Bestimmung des ökonomischen Werts werden diese möglichen Vergleichswerte erfasst und summiert. Für die ganze Bibliothek oder auch für einzelne Dienstleistungen. Somit findet sich auch hier ein Ansatzpunkt für einen Benchmarking-Prozess.

Angesichts der zunehmenden Wettbewerbsorientierung in öffentlichen Verwaltungen, der viele Bibliotheken zugeordnet sind, kommt dem Benchmarking eine besondere Bedeutung zu.²³⁴

Grundlegende Voraussetzung dafür ist allerdings eine Vergleichbarkeit zwischen den Studien. Diese könnte eine Standardisierung möglicherweise verbessern.

Vor einem schlechten Abschneiden im Vergleich sollten Bibliotheken dabei keine Angst haben. Sie sollten sich stattdessen auf die zu entdeckenden Potentiale konzentrieren und das kooperative Bibliotheksumfeld für sich nutzen.²³⁵

²³¹ Seidler-de Alwis, R. (2012b): Markt- und Wettbewerbsanalyse, S. 150

²³² Vgl. Stierle, T. (2009): Vom Messen allein wird nichts besser, S. 293

²³³ Vgl. Seidler-de Alwis, R. (2012b): Markt- und Wettbewerbsanalyse, S. 150

²³⁴ Vgl. Hieber, F. (2010): Öffentliche Betriebswirtschaftslehre, S. 50

²³⁵ Vgl. Stierle, T. (2009): Vom Messen allein wird nichts besser, S. 296/97

6.1.3 Verdeutlichung aktueller Tendenzen anhand von Beispielen

Die von Witzler schon im Jahr 2008 als langfristig umsetzbarer Vorschlag aufgeführte Standardisierung,²³⁶ wird in der Praxis bereits umgesetzt.

Der ISO Standard 16439, dessen Entwurf in dieser Arbeit mehrfach Verwendung fand, steht kurz vor seiner Veröffentlichung.²³⁷ In der aktuell zugänglichen Vorschau wird deutlich, dass eine zentrale Aufgabe dieses Standards die Verbesserung der Vergleichbarkeit zwischen verschiedenen Studien ist. Inwieweit auf die Bestimmung des ökonomischen Werts eingegangen wird, ist zum Zeitpunkt der Entstehung dieser Arbeit leider nicht ersichtlich.²³⁸

Die University of Illinois at Urbana-Champaign (UIUC) entwickelte eine Formel zur Messung des ROI von Wissenschaftlichen Bibliotheken. Diese sollte auf Fakten basieren und für alle Arten von wissenschaftlichen Institutionen und Bibliotheken anwendbar sein.²³⁹ Grzeschick übernahm in einer Studie diese Berechnungsmethode, passte sie für den Gebrauch in einem akademischen Umfeld in Europa und Deutschland an und erprobte sie an der Bibliothek der Humboldt Universität in Berlin. Ihr Ziel war es herauszufinden, ob sich das standardisierte Verfahren der UIUC tatsächlich auch in Deutschland anwendbar sei. Dies war die erste Untersuchung dieser Art. Sie kommt zu dem Schluss, dass das Berechnungsverfahren durchaus so übergreifend einsetzbar ist, wie beabsichtigt, zeigt aber auch auf, dass Anpassungen an individuelle Umstände notwendig sein können.²⁴⁰

Es gibt auch den Versuch standardisierte Verfahren für öffentliche Bibliotheken zu entwickeln. So unternahm beispielsweise die „*Archives, Libraries & Museums Alliance UK*“ den Versuch, Toolkits für die Bestimmung des ökonomischen

²³⁶ Vgl. Witzler, G. (2008): Wert und Wirkung von Bibliotheken, S.292

²³⁷ Nachträgliche Anmerkung: ISO 16439 wurde zum Zeitpunkt der Überarbeitung dieses Textes bereits veröffentlicht

²³⁸ Vgl. ISO (o.J): Online Browsing Platform

²³⁹ Vgl. Grzeschik, K. (2010): Return on Investment (ROI) in German libraries, S. 141

²⁴⁰ Vgl. ebd., S. 141

mischen Werts zu entwickeln.²⁴¹ Diese sind jedoch kritisch zu betrachten, da sie den individuellen Ansprüchen der Bibliotheken unter Umständen nicht gerecht werden können.²⁴²

6.2 Auswirkungen der Bestimmung des ökonomischen Werts

Die zweite auffällige Tendenz betrifft weniger die Durchführung der Studien, sondern vielmehr den Umgang mit ihren Ergebnissen.

In den Projektberichten selbst finden sich in der Regel keine Aussagen über die Weiterverwendung der Ergebnisse. Das bedeutet, es werden keine Aussagen darüber getroffen inwieweit die bestimmten ökonomischen Werte oder auch nur Teilergebnisse der Studien weitergenutzt werden, um die Ausgangsmotivation zu erfüllen. Also ob zum Beispiel der ökonomische Wert einer Stadtbibliothek in einer Marketing-Kampagne für die Bibliothek genutzt wird.

Bei der Studie zum ökonomischen Wert für die öffentlichen Bibliotheken in Korea wird als Ziel die effiziente Nutzung der Ergebnisse festgehalten.²⁴³ In welchen konkreten Maßnahmen die Nutzung erfolgt, darauf wird nicht eingegangen.

Die Studie in Bad Oldesloe und Wedel erhielt ein breites Echo bei Politik und Presse.²⁴⁴ Die Resultate der CV-Studie der TIB Hannover wurden in einer Pressekonferenz vorgestellt.²⁴⁵ Es findet also offenbar durchaus eine Nutzung der Ergebnisse statt. Wie weit die Nutzung geht, konnte nicht erfasst werden.

²⁴¹ Vgl. Archives, Libraries & Museums Alliance (o.J.): Economic Impact Toolkits for Archives, Libraries and Museums, S. 3/4

²⁴² Vgl. Lib(rary) Performance (2014): Roughly wrong.

²⁴³ Vgl. Ko, Y. et al., (2012): An economic valuation study of public libraries in Korea, S. 177

²⁴⁴ vgl. Messerschmidt, M.; Naskowski, M. (2011): Wertvolle Bibliothek?, S. 143

²⁴⁵ Vgl. Technische Informationsbibliothek Hannover (2010): Der volkswirtschaftliche Nutzen der TIB beeindruckt

6.2.1 Nutzung des ökonomischen Werts in der Kommunikation nach außen

Dass Bibliotheken sich selbst über ihren Wert im Klaren sind, bedeutet nicht, dass auch andere diesen Wert kennen. Der Wert muss, trotz des eigenen Bewusstseins, kommuniziert werden.²⁴⁶

„Politiker benötigen Werte. Sie benutzen sie, um ihre politischen Vorstellungen den Menschen zu erläutern und positiv zu vermitteln.“²⁴⁷, so Lux

Das könnte ein Ansatzpunkt für bibliothekarische Lobbyarbeit sein, denn Bibliotheken bieten oder unterstützen auch andere gefragte Werte, wie Bildung oder die freie Meinungsäußerung.²⁴⁸ Dennoch scheint die professionelle Öffentlichkeitsarbeit in der Bibliothekswelt wenig etabliert.²⁴⁹

Düring stellt 2009 fest, dass auch geeignete Wege gefunden werden müssen, um einen ökonomischen Wert angemessen an das Bibliotheksumfeld zu kommunizieren.²⁵⁰

„Like the gap often witnessed between the research and practice arms of the library and information science (LIS) field, there appears to be a disconnect between library research and library advocacy.“²⁵¹

²⁴⁶ Vgl. Eastmen, C. (2010): Overcoming the Curse of Knowledge, S. 37

²⁴⁷ Lux, C. (2012): Bibliothekspolitische Forderungen und Lobbyarbeit für Bibliotheken, 526; gemeint sind damit nicht ausschließlich monetäre Werte

²⁴⁸ Vgl. ebd., S. 526/527

²⁴⁹ Vgl. Drechsler, R. (2012): Die Bibliothek in der finanziellen Krise: Handlungsempfehlungen für erfolgreiche Krisenkommunikation, S. 431

²⁵⁰ Vgl. Düring, P. (2011): Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken, aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern, S. 72

²⁵¹ Micka, T. (2013): Demonstrating the Value of the Public Library, S. 11

Imholz und Arns stellen sich schon 2007 die Frage inwieweit der ökonomische Wert als Argumentationswerkzeug überhaupt eingesetzt wird.²⁵²

6.2.2 Bibliotheksinterne Nutzung des ökonomischen Werts

Die Nutzung der Ergebnisse in der Kommunikation nach außen ist eine Option. Eine andere ist der bibliotheksinterne Einsatz. Als Veranlassung für Studien zum ökonomischen Wert wurde auch die Überprüfung der strategischen Ausrichtung genannt.²⁵³

Die Möglichkeit die ökonomischen Werte der Bibliothek für Benchmarkings einzusetzen und so Anhaltspunkte für eine Verbesserung innerhalb der Bibliothek, bezogen auf Prozesse, Angebote usw. zu finden, wurde bereits eröffnet. Inwieweit eine Weiterverfolgung der Studienergebnisse in eine solche Richtung stattfindet, ist nicht bekannt.

Wie die Zielsetzungen und Motivationen, für die Durchführung von Studien zum ökonomischen Wert, mit Hilfe der erreichten Ergebnisse weiterverfolgt werden, ist, wie gesagt, nicht dokumentiert. Kim stellt in einer aktuellen zusammenfassenden Betrachtung von 15 verschiedenen Studien zwar fest, dass nicht alle Studien primär unter dem Fokus der Kommunikation mit Stakeholdern stehen.²⁵⁴

Ansonsten ergab die Literaturrecherche allerdings, dass derzeit keine umfassenden Untersuchungen hierzu existieren. Es fehlen also beispielsweise nicht nur Untersuchungen darüber, wie der ökonomische Wert im Marketing eingesetzt wird, sondern auch darüber mit welchem Erfolg. Hat die Bestimmung des ökonomischen Werts den Bibliotheken tatsächlich die gewünschten Verbesserungen gebracht? Und wenn ja wie? Und wie am besten? Lässt sich überhaupt eine direkte Verbindung zwischen etwaigen Verbesserungen und dem ökonomischen Wert nachweisen? Die Antworten auf diese Fragen kön-

²⁵² Vgl. Imholz S.; Arns, J. (2006): Worth their Weight, S. 30/31

²⁵³ Vgl. Graumann, S. et al. (2012): Die ETH-Bibliothek, S. 31

²⁵⁴ Vgl. Kim, G. (2011): A critical review of valuation studies to identify frameworks in library services, S. 117

nen vermutet werden. Die schiere Masse an Studien zum ökonomischen Wert oder auch das Beispiel der British Library, die ihre Studie wiederholte, könnten als Beleg für den Erfolg des ökonomischen Werts gesehen werden. Empirisch können diese Fragen an dieser Stelle nicht beantwortet werden.

„Thus, while we do not yet know the extent to which [economic] valuation studies and the trend towards monetization of library outcomes positively affect the advocacy effort, it is widely recognized that the social benefits of the library must be part of the equation.“²⁵⁵

6. 3 Der ökonomische Wert als Teil umfassender Evaluationen von Bibliotheken

Die aktuelle Situation der Bestimmung des ökonomischen Werts lässt eine hohe Komplexität erkennen. Es wird nicht einfach mit bestehenden Zahlen gerechnet. Mit Studien nach der CV-Methode werden auch eigentlich nicht-materielle Werte in monetären Größen zum Ausdruck gebracht.

Dennoch ist der ökonomische Wert allein nicht ausreichend, um das erfolgreiche Zusammenwirken von Bibliothek und Umfeld zu belegen.²⁵⁶

„There is now widespread agreement that to tell a convincing story of how truly embedded the library is in the socio-economic life of the community, we cannot rely on monetary values alone.“²⁵⁷

²⁵⁵ Micka, T. (2013): Demonstrating the Value of the Public Library, S. 14

²⁵⁶ Vgl. Nyström, V.; Sjörgen L. (2012): An Evaluation of the Benefits and Value of Libraries, S. 38; Lux, C. (2012): Bibliothekspolitische Forderungen und Lobbyarbeit für Bibliotheken, S. 526; Micka, T. (2013): Demonstrating the Value of the Public Library, S. 11)

²⁵⁷ Ebd.

Auch eine Ausrichtung der Kommunikation und der Darstellung der Bibliothek ausschließlich an monetären Werten ist nicht ausreichend. Sie kann die indirekten Nutzen die eine Bibliothek erbringt, wie beispielsweise eine Steigerung der Lebensqualität, nur unzureichend abbilden.²⁵⁸

Zur Erinnerung: In Bibliotheken wird neben Input und Output oder dem ökonomische Wert auch die Wirkung der Bibliothek gemessen. Wirkung, das ist eine Veränderung für eine Gruppe oder ein Individuum, die durch den Kontakt mit der Bibliothek entsteht. Veränderungen, die eine Wirkung vermuten lassen, können materiell oder immateriell, wie beispielsweise die Ebene aufgeführt, veränderte Lebensqualität sein.²⁵⁹

Belege der tatsächlich vorhandenen Wirkung eines Bibliotheksbesuchs können Ergebnisse aus anderen Leistungs- oder Wertmessungen ergänzen.²⁶⁰

Eine aktuelle Studie der State Library of Victoria und der Victoria Public Libraries trägt den Titel: *„Dollars, sense and Public Libraries. The landmark study of the socio-economic value of Victorian public libraries“*.

Dieser Titel lässt vermuten, dass hier auch die Wirkung stärker einbezogen wird. Bei genauerem Hinsehen zeigt sich jedoch ein ähnliches Muster wie bei den Studien der TPL oder der ETH.²⁶¹

In den Projektberichten werden auch Wertungen eingebracht, die nicht direkt in Verbindung stehen mit dem berechneten ökonomischen Wert.

So finden sich im Projektbericht der ETH Zürich auf mehreren Seiten Kommentare, die vermutlich aus der Benutzerbefragung stammen. Ein besonders bildhaftes Beispiel ist folgendes:

²⁵⁸ Vgl. Lown, C. (2009): Are you Worth it?

²⁵⁹ Vgl. Poll, R. (2012): Can we quantify the library's influence?, S. 123

²⁶⁰ Vgl. Messerschmidt, M.; Naskowski, M. (2011): Wertvolle Bibliothek?, S. 28

²⁶¹ Vgl. State Library of Victoria (2011): Dollars, Sense and Public Libraries

„Fokus auf das Wesentliche ohne allzu grossen [sic] „Firlefanzen“. So wie das Militärsackmesser halt: Funktional, nüchtern, vielseitig einsetzbar und Gold wert, wenn man weiss [sic] wie damit umgehen.“²⁶²

Auch in der Studie der Bibliotheken in Victoria finden sich mehrere Kommentare dieser Art.²⁶³ Diese Studie umfasst nicht nur den ökonomischen Wert. Im Projektbericht gibt es auch eine Übersicht zu einer Umfrage, in der die Benutzer nach der ihrer Meinung zu den Nutzen und Charakteristika öffentlicher Bibliotheken gefragt werden. Die positiven Effekte die hier benannt werden beziehen sich unter anderem auf die Bildung oder die Unterstützung bei der Lösung von Problemen.²⁶⁴ Dies lässt sich durchaus als Wirkung verstehen.

Ob diese Zusätze im Allgemeinen tatsächlich auch eine Wirkung beschreiben, muss an anderer Stelle beurteilt werden. In jedem Fall ergänzen sie die Darstellung des ökonomischen Werts um weiteren Facetten.

²⁶² Vgl. Graumann, S. et al. (2012): Die ETH-Bibliothek, S. 1 sowie S. 5

²⁶³ Vgl. State Library of Victoria (2011): Dollars, Sense and Public Libraries, S. 7 / S. 9 / S. 10

²⁶⁴ Vgl. ebd., S. 14

7 Fazit

Ziel dieser Arbeit war es, einen Überblick über die aktuelle Situation der Bestimmung des ökonomischen Werts und über ihre Perspektiven zu geben.

Nach einer Einführung in die Leistungsmessung rund um Bibliotheken und ihre Angebote wurde festgestellt, was unter dem ökonomischen Wert zu verstehen ist und wie er gemessen werden kann. Zahlreiche Beispiele veranschaulichten die theoretischen Ausführungen.

Die Bestimmung des ökonomischen Werts von Bibliotheken fand ihren Anfang bereits in den 1990er Jahren.²⁶⁵ Wie die Beispiele unterstreichen, ist das Thema nach wie vor aktuell und für verschiedenste Bibliotheken relevant.

Die aktuelle Situation lässt eine große terminologische und methodische Vielfalt erkennen. Daraus wurde eine verstärkte Standardisierung von Terminologie und Methodik als Möglichkeit abgeleitet, um mehr Nachvollziehbarkeit und Vergleichbarkeit zu schaffen. Dabei gilt es das richtige Maß zur notwendigen Individualität zu halten. Mit dem ISO 16439 ist ein interessanter Schritt getan.

Über die Auswirkung der ökonomischen Wertbestimmung auf die Bibliothek ist wenig bekannt. So könnte es interessant sein zu untersuchen, wie sich die Budgets der Bibliotheken nach der Bewertung entwickelt haben und ob hier eine Relation zu den Ergebnissen der Bewertung erkennbar ist. Dass sich die aufwändige Bestimmung des ökonomischen Werts lohnt, ist im Moment nicht empirisch belegt.

Als dritte Tendenz wurde eine Verschränkung des ökonomischen Werts mit der Wirkung von Bibliotheken identifiziert.

Die Einbeziehung der unter *Wirkung* erfassten Faktoren, als Ergänzung des ökonomischen Werts, unterstützt eine umfassendere Darstellung des Könnens der Bibliotheken.

²⁶⁵ Vgl. Umlauf, K. (2012): Bibliothek und Gesellschaft, S. 12

Das Thema dieser Arbeit wurde bewusst sehr offen formuliert, um einen unvoreingenommenen Blick auf die aktuelle Situation und die Perspektiven werfen zu können.

Die für eine objektive Betrachtung des Themas notwendigen, fundierten Kenntnisse aus verschiedensten Bereichen, machten den Betrachtungsrahmen noch umfangreicher.

Auf dieser komplexen Basis eindeutige Einteilungen zu treffen, Meinungen zuzuordnen und darauf aufbauend Zukunftsperspektiven zu entwickeln, war eine große Herausforderung. Besonders Kapitel 4 spiegelt diese Problematik wieder. Eine tiefgehende Methodenkritik auszuschließen und die Betrachtung des Gesamtbildes in den Mittelpunkt zu stellen, hat sich somit als richtig erwiesen.

Den als Beispiel ausgewählten Studien kommt in dieser Arbeit eine große Bedeutung zu, ohne dass eine empirische Untersuchung stattfand. Die Auffälligkeiten der Beispiele mussten daher mit anderen Quellen belegt werden. Eine umfassendere, empirische Untersuchung hätte unter Umständen weitere interessante Erkenntnisse erbringen können.

Rückblickend hätten Experteninterviews, beispielsweise mit den Leitern der untersuchten Bibliotheken, die Beispiele und die reine Literaturrecherche vielleicht um einige aufschlussreiche Facetten ergänzen können.

Ob ein von Beginn an enger formuliertes Thema einfacher zu erfassen gewesen wäre, ist zweifelhaft. Schließlich wären wahrscheinlich auch hier ähnlich umfangreiche Grundlagenkenntnisse notwendig gewesen, um den Teilbereich beurteilen zu können.

Nichtsdestotrotz kann festgehalten werden, dass die Bestimmung des ökonomischen Werts international von aktuellem Interesse ist und wohl auch weiterhin Bestand haben wird. Spannend bleibt, wie sich Wirkungsforschung und Standardisierungsversuche auswirken werden.

Das Feld der Wert- und Wirkungsmessung ist in Deutschland nach wie vor überschaubar. In dieser Arbeit konnten alle deutschen Beispiele genutzt

werden. Eine große, zum Beispiel mehrere Bibliotheken einer Region umfassende, Studie gibt es in Deutschland bisher nicht. Ob sich hier, vor allem auch im internationalen Vergleich etwas bewegen wird, bleibt abzuwarten.

Ob nun Imagefilme wie die des DBV oder „harte Fakten“ wie die ökonomischen Werte der Bibliotheken besser sind, lässt sich pauschal nicht sagen. Imagefilme sprechen vermutlich andere Zielgruppen an, als ökonomische Größen.

Vielleicht ist schlichtweg beides notwendig.

„ [...] [I]f politicians and policy makers prefer to communicate using pretty numbers and dramatic pictures, then let's start drawing.“²⁶⁶

²⁶⁶ Stanziola, J. (2010): Value and impact, S. 44

Quellenverzeichnis

Archives, Libraries & Museums Alliance (o.J.): Economic Impact Toolkits for Archives, Libraries and Museums.

URL: http://almauk.files.wordpress.com/2010/09/alma-uk-economic-impacts-project-stage-1_final-report.pdf

(3.4.2014)

Association of Reserach Libraries (2014): General Information. What is LibQual+. URL https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info

(13.4.2014)

Bibliothek und Information Deutschland, Hrsg. (2009): 21 gute Gründe für Bibliotheken. Bad Honnef, Bock+Herchen Verlag

URL: http://www.bideutschland.de/download/file/21%20GUTE%20GRUENDE_endg_16-1-09.pdf

(13.4.2014)

BID – Bibliothek & Information Deutschland, Hrsg. (2008): Grundlagen für Gute Bibliotheken. Leitlinien für Entscheider.

URL: http://www.bideutschland.de/download/file/21%20GUTE%20GRUENDE-Anlagen_endg_16-1-09.pdf

(13.4.2014)

Blanck, Sandra (2006): Wert und Wirkung von Bibliotheken, in: Fuhlrott, Rolf; Krauß-Leichert, Ute; Schütte, Christoph-Hubert (Hrsg.) B.I.T.online – Innovativ. Band 12. Neues für Bibliotheken. Neues in Bibliotheken. Wiesbaden, Dinges & Frick, S. 9-101

British Library (o.J): Economic Evaluation of the British Library. April 2013.

URL: http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/increasingvalue/economicvaluation_summary.pdf

(11.4.2014)

Brophy, Peter (2006): Measuring library performance. Principles and techniques. London, Facet Publishing

Deutscher Bibliotheksverband e.V. (o.J.): Der Bibliotheksindex BIX.

URL: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/projektinfos/allgemeineinformationen.html>

(5.4.2014)

Deutscher Bibliotheksverband e.V. (2011): ABC – ein Webclip zu Bibliotheken. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=ctWHCWeQlC4>

(7.4.2014)

Deutscher Bibliotheksverband e.V. (2012): Der Erfolg einer Idee. Der Bibliotheksspot 2012. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=k984fBGfjSM>

(7.4.2014)

Deutscher Bibliotheksverband e.V. (2013): Eine Hymne. Der Bibliotheksspot 2013. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=pqWnnyy8bJQ>

(7.4.2014)

dbv Bibliothekskanal (2013): Eine Hymne. Der Bibliotheksspot 2013. Alle Kommentare. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=pqWnnyy8bJQ>

(7.4.2014)

Drechsler, Ralf (2012): Die Bibliothek in der finanziellen Krise: Handlungsempfehlungen für erfolgreiche Krisenkommunikation, in: Georgy, Ursula; Schade, Frauke (Hrsg.): Praxishandbuch Bibliotheks- und Informationsmarketing. Berlin/ Boston, de Gruyter, S. 419-441

Düring, Patricia (2011): Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken, aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern. In: Barth, Robert; Capatt, Iris; Hierl, Sonja; Semar, Wolfgang (Hrsg.): Churer Schriften zur Informationswissenschaft. Schrift 43. Chur, Arbeitsbereich Informationswissenschaft

Eastmen, Cynthia (2010): Overcoming the Curse of Knowledge: Communicating the Library's Value, in: Information Outlook, Jan/Feb 2010, S. 37-38

Elliot, Donald S.; Holt, E. Glen; Hayden, Sterling W.; Edmonds Holt, Leslie (2007): Measuring Your Library's Value. How to Do a Cost-Benefit Analysis for Your Public Library. Chicago, American Library Association

ETH Zürich (2014): Bibliotheken.

URL: <https://www.ethz.ch/de/campus/bibliotheken-sammlungen-archive/bibliotheken.html>

(20.9.2014)

Fühles-Ubach, Simone (2012): Benutzerforschung, in Umlauf, Konrad; Gradmann, Stefan (Hrsg.): Handbuch Bibliothek. Geschichte, Aufgaben, Perspektiven. Stuttgart, Metzler, S. 209-217

Fühles-Ubach, Simone; Umlauf, Konrad (2013): Quantitative Methoden, in: Umlauf, Konrad; Seadle, Michael; Fühles-Ubach, Simone (Hrsg.): Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse. Berlin/ Boston, de Gruyter, S. 80-95

Gabler (2006): Gabler Kompakt-Lexikon Wirtschaft. Wiesbaden, Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler

Georgy, Ursula; Schade, Frauke, Hrsg. (2012): Praxishandbuch Bibliotheks- und Informationsmarketing. Berlin/ Boston, de Gruyter

Germano, Michael (2011): The library value deficit, in: The Bottom Line: Managing Library Finances, Vol. 24, No. 2, S. 100-106

Graumann, Sabine (2012): MehrWert messen leicht gemacht! – Überzeugend gegenüber Geldgebern argumentieren, in: Information, Wissenschaft & Praxis, 63(2), S. 99-107.

URL: http://www.tnsinfratest.com/presse/pdf/autorenbeitraege/05_AB_TN_S_Infratest_Graumann_MehrWert_messen_leicht_gemacht_iwp-2012-0019.pdf

(7.4.2014)

Graumann, Sabine; Ebert, Martin; Piguet, Arlette; Bärtsch, Christine (2012): Die ETH-Bibliothek – Eine lohnende Investition. Eine Studie zur Servicequalität und zum Wert der Bibliothek der Eidgenössischen Technischen Hochschule (ETH), Zürich. Zürich, ETH Zürich

Greifeneder, Elke (2013): Benutzerforschung, in: Umlauf, Konrad; Seadle, Michael; Fühles-Ubach, Simone (Hrsg.): Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse. Berlin/ Boston, de Gruyter, S. 257-283

Grzeschik, Kathrin (2010): Return on Investment (ROI) in German libraries. The Berlin School of Library and Information Science and the University Library at the Humboldt University, Berlin – a case study, in: The Bottom Line: Managing Library Finances, Vol. 23, No. 4., S. 141-201

Hamblock, Dieter; Wessels, Dieter (2008): Wörterbuch Wirtschaftsenglisch. 7. erweiterte und aktualisierte Aufl. Berlin, Cornelsen

Hieber, Fritz (2010): Öffentliche Betriebswirtschaftslehre. Grundlagen für das Management in der öffentlichen Verwaltung. 6. überarb. Aufl. Sternenfels, Verlag Wissenschaft & Praxis

Hochschulbibliothekszenrum des Landes Nordrhein-Westfalen (o.J.)
Über die DBS. URL: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/aktuell/>
(7.4.2014)

Imholz Susan; Arns, Jennifer Weil (2006): Worth their Weight: An assessment of the the evolving field of library evaluation, in: Public Library Quarterly, 26(3), S. 31-48

International Federation of Library Associations (o.J.): Riding the Waves or Caught in the Tide? Navigating the Evolving Information Environment. Insights from the IFLA Trend Report. URL: <http://trends.ifla.org/insights-document>
(13.4.2014)

ISO (o.J.): Online Browsing Platform. ISO 16439:2014. Information and documentation. Methods and procedures for assessing the impact of libraries
URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:16439:ed-1:v1:en>
(12.4.2014)

Kim, Giyeong (2011): A critical review of valuation studies to identify frameworks in library services, in: Library & Information Science Research, 33 (2012), S. 117-124

Kirchgeorg, Manfred; Wübbenhorst, Klaus (2013): 333 Keywords Marktforschung. Grundwissen für Manager. Wiesbaden, Springer Fachmedien

Ko, Young Man; Shim Wonsik; Pyo, Soon-Heee; Chang, Ji Sang; Chung, Hye Kyung; (2012): An economic valuation study of public libraries in Korea, in: Library & Information Science Research, 34 (2012), S. 117-124

Koch, Jochen; Schreyögg, Georg (2007): Grundlagen des Managements. Basiswissen für Studium und Praxis. 2. überarbeitete Aufl. Wiesbaden, Gabler

Kyrillidou, Martha; Town, Stephen J. (2013): Developing a values scorecard, in: Performance Measurement an Metrics, Vol 24, No, 1, S. 7-16

Lib(rary) Performance (2014): Roughly wrong.

URL: <http://libperform.wordpress.com/2014/01/09/roughly-wrong/>
(7.4.2014)

Lown, Cory (2009): Are you Worth it? What return on Investment Can and Can't tell You About.

URL: <http://www.inthelibrarywiththeleadpipe.org/2009/are-you-worth-it-what-return-on-investment/>
(12.4.2014)

Lux, Claudia (2012): Bibliothekspolitische Forderungen und Lobbyarbeit für Bibliotheken, in: Georgy, Ursula; Schade, Frauke (Hrsg.): Praxishandbuch Bibliotheks- und Informationsmarketing. Berlin/ Boston, de Gruyter, S. 525 - 556

Markless, Sharon; Steatfield David (2013): Evaluating the impact of your library. 2. Aufl. London, Facet Publishing

Matthews, Joseph R. (2010): What's the Return on ROI? The Benefits and Challenges of Calculating Your Library's Return on Investment, in: Library Leadership & Management, Volume 25, Number 1, S. 1-14.

URL: <http://rurallibrarydirectors.pbworks.com/w/file/52274147/What's%20the%20Return%20on%20ROI%20-%20Joseph%20Matthews.pdf>
(9.4.2014)

Mc Intosh, Christopher (2013): Library Return on investment: Defending the contingent Valuation method for public benefits estimation, in: Library & Information Research, 35 (2013), S. 117 . 126

Mc Leod, Shirle; Mundt, Sebastian (2013): BIX 2013. Ergebnisse und Entwicklungen, in: Dinges & Frick (Hrsg.): BIX 2013. Der Bibliotheksindex 2013. Ein Sonderheft von b.i.t.online. Wiesbaden, Dinges & Frick, S. 9- 12

Messerschmidt, Maren; Naskowski, Maike (2011): Wertvolle Bibliothek? Wirkungsforschung und Wertmessung in den Stadtbibliotheken Bad Oldesloe und Wedel. Hamburg, o.A. .

URL: http://edoc.sub.unihamburg.de/haw/volltexte/2011/1346/pdf/Messerschmidt_MarenNaskowski_Maike_11_02_25.pdf

(12.4.2014)

Micka, Tracy L. (2013): Demonstrating the Value of the Public Library: Economic Valuation and the Advocacy Imperative, in: Student Research Journal, 3(1).

URL: <http://scholarworks.sjsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1127&context=slissrj>

(12.4.2014)

Nyström, Viveca; Sjörgen Linnéa (2012): An Evaluation of the Benefits and Value of Libraries. Oxford, Chandos Publishing

Oakleaf, Megan (2010): Value of Academic Libraries. A Comprehensive Review and Report. Chicago, American Library Association

Poll, Roswitha (2012): Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment, in: Performance Measurement and Metrics, Vol. 13, No. 2, 2012, S. 121-130

Pyper, Jane (2013): Economic Impact of Toronto Public Library Services

URL: <http://ourpubliclibrary.to/wp-content/uploads/2013/12/So-Much-More-summary.pdf>

(7.4.2014)

Rinsdorf, Lars (2013): Qualitative Methoden, in: Umlauf, Konrad; Seadle, Michael; Fühles-Ubach, Simone (Hrsg.): Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse. Berlin/ Boston, de Gruyter, S. 65-79

Seidler-de Alwis, Ragna (2012a): Die Markt- und Wettbewerbsanalyse – ein betriebswirtschaftliches Instrument zur Anwendung in Bibliotheken, in: Bibliothek, Forschung & Praxis, 36(2), S. 182-190

Seidler-de Alwis, Ragna (2012b): Markt- und Wettbewerbsanalyse für Bibliotheken, in Georgy, Ursula; Schade, Frauke, (Hrsg.): Praxishandbuch Bibliotheks- und Informationsmarketing. Berlin/ Boston, de Gruyter, S. 135-158

Silk, Kimberly; Stolarick, Kevin (2013): So Much More. The Economic Impact of the Toronto Public Library on the City of Toronto. Toronto, Martin Prosperity Institute

Springer (o.J.): Gabler Wirtschaftslexikon. Definition Konsumentenrente. URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/konsumentenrente.html> (7.4.2014)

Stanziola, Javier (2010): Value and impact. Numbers and pictures: capturing the impact of public libraries, in: Library & Information Update, December 2010, S. 44-46

State Library of Victoria (2011): Dollars, Sense and Public Libraries. The landmark study of the socio-economic value of Victorian public libraries. Melbourne, State Library of Victoria.

URL: http://www.slv.vic.gov.au/sites/default/files/dollars-sense-public-libraries-summary-report_1.pdf

(10.4.2014)

Steinhauer, Eric W. (2012): Die Bibliothek und ihre Träger, in: Umlauf, Konrad; Gradmann, Stefan (Hrsg.): Handbuch Bibliothek. Geschichte, Aufgaben, Perspektiven. Stuttgart, Metzler, S. 246 – 263

Stierle, Thomas (2009): Vom Messen allein wird nichts besser. Anmerkungen zum Benchmarking in Bibliotheken, in: Hohoff, Ulrich; Knudsen, Per (Hrsg.): 97. Deutscher Bibliothekartag in Mannheim 2008. Wissen bewegen. Bibliotheken in der Informationsgesellschaft. Frankfurt am Main, Vittorio Klostermann, S. 291-297

Technische Informationsbibliothek Hannover (2010): Der volkswirtschaftliche Nutzen der TIB beeindruckt.

URL: <http://www.tib.uni-hannover.de/de/aktuelles/aktuell/newsdetail/browse/13/article/der-volkswirtschaftliche-nutzen-der-tibbeeindruckt/62.html>
(7.4.2014)

Tenopir, Carol (2012): Beyond Usage: measuring library outcomes and value, in: Library Management, Vol. 33, No. 1/2, 2012, S. 5-13

Tessler, Andrew (2013): Economic valuation of the British Library. A report for the British Library.

URL: <http://www.tib.uni-hannover.de/de/aktuelles/aktuell/newsdetail/browse/13/article/der-volkswirtschaftliche-nutzen-der-tib-beeindruckt/62.html>
http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/increasingvalue/britishlibrary_economicvaluation.pdf
(11.4.2014)

Toronto Public Library (2014): About the library.

URL: <http://www.torontopubliclibrary.ca/about-the-library/>
(6.4.2014)

Umlauf, Konrad (2012): Bibliothek und Gesellschaft, in: Umlauf, Konrad; Gradmann, Stefan; (Hrsg.): Handbuch Bibliothek. Geschichte, Aufgaben, Perspektiven. Stuttgart, Metzler, S. 11- 25

Umlauf, Konrad; Gradmann, Stefan Hrsg. (2012): Handbuch Bibliothek. Geschichte, Aufgaben, Perspektiven. Stuttgart, Metzler

Umlauf, Konrad; Seadle, Michael; Fühles-Ubach, Simone Hrsg. (2013): Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse. Berlin/ Boston, de Gruyter

Vonhof, Cornelia (2012): Die Bibliothek als Betrieb, in: Umlauf, Konrad; Gradmann, Stefan (Hrsg.): Handbuch Bibliothek. Geschichte, Aufgaben, Perspektiven. Stuttgart, Metzler, S. 266-285

Witzler, Gudrun (2008): Wert und Wirkung von Bibliotheken, in: Bibliothek: Forschung und Praxis, 32(2008), Nr. 3, S. 279 - 292